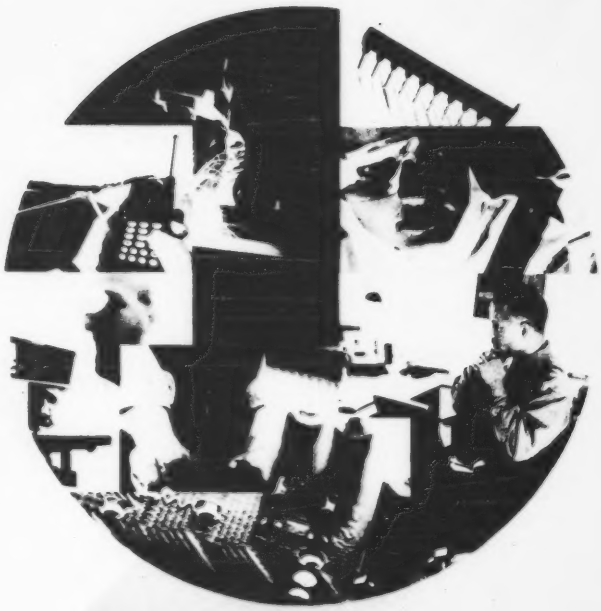
Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes

Partners *in progress*

Annual Report 2001 – 2002



national **standards** system

Canada

How to reach us

Address:	Standards Council of Canada 270 Albert Street, Suite 200 Ottawa, Ontario K1P 6N7
Telephone:	+1 613 238 3222
Fax:	+1 613 569 7808
E-mail:	info@scc.ca
Web site:	http://www.scc.ca

ISBN 0-920360-47-5
Ottawa, June 2002

Printed in Canada on recycled and recyclable paper

103-01156/

Table of contents

Message from the Chair 2
Message from the Executive Director 3
Corporate profile 4
Operating environment 10
Corporate operations 12
Standards development 17
Conformity assessment 21
Policy and information 26
Management discussion and analysis 29
Financial statements 32

Highlights: list of figures

Council Members 2001-2002 5
Corporate, Council and Committee Structure 8
Linking with the world 9
Bringing the world to Canada 13
Employee performance ratings 14
Customer satisfaction 14
Growing use of electronic communications 15
Financial highlights 15
Major revenue sources, 1997 – 2003 16
Net income/loss versus overall budget 16
Aligning Canada with the world 18
Participation in international standards development 18
ISO voting record 19
The 2001 SCC Awards 20
Number of accredited organizations continues to grow 22
Cost recovery 23
Response times, laboratory accreditation program 24
New features on the Standards Council's Web site (www.scc.ca) 25
Standards collections in electronic format 27
Increase in *Export Alert!* subscribers 28
New information products 28
Key considerations 30
Financial overview, 1997 – 2003 31

Message from the Chair

Partnership has always been an essential part of standardization. Standards can only be developed and applied when people and organizations are willing to work together to resolve their differences and figure out how to achieve their mutual objectives.

The importance of partnership has been clear to the Standards Council since this organization was established more than 30 years ago. It's been especially prominent in the last four years, in the development and implementation of the Canadian Standards Strategy, our roadmap for Canada's standardization priorities.

This year in particular, the notion of partnership has been front and centre in nearly all of our activities.

Its most visible manifestation was the National Standards System Conference held in March, 2002. Taking as its theme "Partners in Progress", the Conference brought together more than 250 standards stakeholders to share ideas and experiences, and to plot the future course of standardization in Canada. One message came through loud and clear: only by working together can Canadian businesses, governments, consumers, environmental groups and non-governmental organizations ensure that standardization continues to serve the social and economic needs of Canadians.

Participants credited the event with giving them a renewed sense of enthusiasm, new ideas and a strong resolve to maintain the momentum they had established in their brief time together. Perhaps the most important outcome, however, was the sense the Conference provided that the System really is a system — an integrated body of partners working together towards a common set of goals. Several attendees told us that the Conference was their first glimpse of just how broad — and at the same time, how integrated — the National Standards System really is.

That system consists of a wide variety of partnerships. One of the most important of these is the Standards Council's relationship with the thousands of volunteers who take part in standards development and conformity assessment activities. Their contribution was celebrated during the Conference with the first presentation of an expanded suite of Standards Council of Canada Awards. These Awards, part of a comprehensive volunteer recruitment, training and recognition program, commemorate the important contribution that Canadian individuals and organizations make to standardization in Canada and around the world.

Thanks to the efforts of these people and organizations, Canada enjoys an influential position in regional and international standards forums. This year, we worked to increase that profile by agreeing to play host to several major international standardization events over the next few years.

Our many partnerships with foreign and international bodies benefit Canada by opening markets to our goods and services. They also benefit our partners in the developing world. The Standards Council is playing an increasingly active role in supporting the creation of standardization infrastructures in developing countries. This year, for example, we worked with other Canadian organizations to help establish a laboratory accreditation system as part of a safe drinking water initiative for Latin America and the Caribbean.

As a federal Crown corporation, we work closely with the other departments and agencies reporting to the Minister of Industry, and with the rest of the federal government. The government's recently-announced Innovation Strategy provides us with an opportunity and an obligation to further strengthen this partnership. Our role will be to highlight the important part played by standardization in the development and success of innovative new technologies, and in providing an alternative to regulation.

The federal government also provides a significant proportion of the Standards Council's funding. Early in 2001–2002, Treasury Board Secretariat approved an increase in the Standards Council's base appropriation. This expanded resource base will make it possible for us to meet our increased commitments under the Canadian Standards Strategy, including our enhanced schedule of international hostings. This funding commitment demonstrates the federal government's recognition of the importance of standardization and of the Standards Council's effectiveness in advancing Canada's standardization priorities.

To conclude on a personal note, I was deeply honoured to be invited this year to serve as Chair of the Standards Council of Canada. Having been a member of Council since 1977, I am well aware that this appointment is both a great privilege and a great responsibility. I am very pleased to have this opportunity to contribute to the advancement of standardization in Canada.

Hugh A. Krentz

Message from the Executive Director

One of the great virtues of an Annual Report is the opportunity that it provides for an organization to review what it has accomplished over the course of a year. As we assembled this year's Annual Report, I was once again reminded of how much the Standards Council of Canada has been able to achieve over the last twelve months.

Like most years, 2001–2002 was not without its challenges. This was the second year of implementation of the Canadian Standards Strategy: a year in which our focus moved from planning to setting those plans in motion. The ever-increasing role of standardization in international trade produced a corresponding increase in demand for our services. Canadians expressed growing awareness and concern over regulatory reforms, including those involving standards-based solutions.

Compared to most other government agencies, we have a small staff (about 85 people) and a small budget (approximately $12 million). But our impact and the importance of our work cannot be measured by those numbers. As the pages that follow will show, during fiscal year 2001–2002, the Standards Council of Canada was a productive and influential force on a variety of fronts.

Among the factors that contribute to our ability to accomplish so much is access to the resources of the National Standards System—the network of people and organizations that carry out the development and application of standards in Canada.

The Standards Council has accredited more than 350 organizations that deliver a variety of standards-related services. And our accreditation programs are delivered in cooperation with a growing body of public and private sector organizations. Our clients are also our partners, since it is through them that most of the work of the National Standards System is accomplished.

Our dedicated and professional staff also influences the efficiency and effectiveness of the Standards Council. Our job classification and performance management systems are intended to ensure that we offer a workplace environment that's competitive with both the public and private sectors.

Another contributing factor is our ongoing commitment to cost recovery in our accreditation programs. Overall, approximately 94 per cent of our direct and indirect costs are now being recovered through accreditation fees. We have worked closely with our clients to ensure that they understand and accept our fee structure. Our success can be gauged by both the increasing number of accredited organizations and the satisfaction ratings in our client surveys.

We have instituted a two-year cycle for our customer satisfaction surveys, ensuring regular input from our accredited organizations, standards development volunteers, Web site visitors and information services clients on their experience with the Standards Council. This will help us to identify strengths and weaknesses in our customer service and continually improve the service that we provide to Canadians.

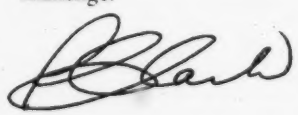
Continuous improvement is also the focus of our corporate quality system. This year saw a renewal of the system, as key documents were reviewed and updated to ensure their accuracy, their effectiveness and their consistency with the latest version of the ISO 9000 standards.

We are able to respond effectively to the many demands placed on our organization due to our comprehensive planning and reporting system. At every level, from the corporation as a whole through our committee structure down to each individual employee, we have developed workplans that feature realistic objectives and clear performance measurements. This helps to ensure clear expectations of what can and must be done, and a rational allocation of resources.

Those resources were enriched this year, thanks to an increased Parliamentary appropriation. An expanded staff complement has improved our capacity to achieve our corporate objectives, particularly those related to the implementation of the Canadian Standards Strategy. We will also be able to increase Canada's profile in the world of standardization by hosting more meetings, conferences and other events in this country.

We have increased our focus on policy development and strategic planning. This provides a rational, consistent and forward-thinking basis for our participation in international initiatives, ensuring that time and money are efficiently invested in this increasingly important arena.

Looking ahead, we can anticipate an increasingly important role for the Standards Council in areas such as trade, the environment, health and safety, and innovation. I am confident that our organization has established the structures and mechanisms it will need to respond to this growing challenge.



Peter Clark

Corporate profile

THE STANDARDS COUNCIL OF CANADA IS A FEDERAL CROWN CORPORATION THAT OVERSEES CANADA'S NATIONAL STANDARDS SYSTEM.

STANDARDIZATION IS THE DEVELOPMENT AND APPLICATION OF STANDARDS — PUBLICATIONS THAT ESTABLISH ACCEPTED PRACTICES, TECHNICAL REQUIREMENTS AND TERMINOLOGIES FOR PRODUCTS, SERVICES AND SYSTEMS. STANDARDS HELP TO ENSURE BETTER, SAFER AND MORE EFFICIENT METHODS AND PRODUCTS, AND ARE AN ESSENTIAL ELEMENT OF TECHNOLOGY, INNOVATION AND TRADE.

THE STANDARDS COUNCIL CARRIES OUT A VARIETY OF FUNCTIONS INTENDED TO ENSURE THE EFFECTIVE AND COORDINATED OPERATION OF STANDARDIZATION IN CANADA. IT ALSO REPRESENTS CANADA'S INTERESTS IN STANDARDS-RELATED MATTERS IN FOREIGN AND INTERNATIONAL FORUMS.

MANDATE

The Standards Council takes its mandate from the *Standards Council of Canada Act*, its governing legislation:

> The mandate of the Council is to promote efficient and effective voluntary standardization in Canada, where standardization is not expressly provided for by law and, in particular, to
>
> a) promote the participation of Canadians in voluntary standards activities,
>
> b) promote public-private sector cooperation in relation to voluntary standardization in Canada,
>
> c) coordinate and oversee the efforts of the persons and organizations involved in the National Standards System,
>
> d) foster quality, performance and technological innovation in Canadian goods and services through standards-related activities, and
>
> e) develop standards-related strategies and long-term objectives,
>
> in order to advance the national economy, support sustainable development, benefit the health, safety and welfare of workers and the public, assist and protect consumers, facilitate domestic and international trade and further international cooperation in relation to standardization.

HISTORY

In 1964, the federal government conducted a comprehensive review of standards activity in Canada. The study identified a number of deficiencies in the country's approach to standardization, including coordination and long-term planning, support from industry and government, and Canadian involvement in international standardization. The government responded by establishing the Standards Council of Canada through the *Standards Council of Canada Act*, which received Royal Assent in 1970.

In 1973, the Standards Council accredited four standards development organizations, three of which are still active participants in the National Standards System. In 1980, the first certification organization was accredited, followed a year later by the first two laboratories. The first three quality management systems registration bodies earned their accreditation in 1993, followed in later years by environmental management systems registration bodies and auditor course providers and certifiers.

The Standards Council also set to work establishing a higher profile for

Council members, 2001–2002

Chair:

Hugh Krentz
Chairman and CEO, Canadian Steel Construction Council; Executive Director, Steel Structures Education Foundation

Philippe Fontaine
Consultant in standardization and certification

Jacques Girard
Chair, Standards Development Organizations Advisory Committee; Director of Standardization and Certification, Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

Hans Konow
President and CEO, Canadian Electricity Association

Suzanne Morin
Senior Counsel, Regulatory Law, Bell Canada

James Reichert
President and CEO, Science Council of British Columbia

Phil Saunders
Director, Technology Policy and Regulations, Information Technology Association of Canada; private communications consultant

Mark Schnell
Chair, Provincial/Territorial Advisory Committee; Business Development Manager, Saskatchewan Economic Development Corporation

Irene Seiferling
Senior Associate, H.J. Linnen Associates

Andrei Sulzenko
Senior Assistant Deputy Minister, Policy Sector, Industry Canada

Céline Trépanier
President, Export Concept (stepped down during the year)

Caroline Vallée
Manager, Consumer and Industrial Markets Practice, KPMG Consulting (stepped down during the year)

Stephen Van Houten
Consultant

Yuen Pau Woo
Vice-President Research and Chief Economist, Asia Pacific Foundation of Canada

Canada in international standards body such as the International Organization for Standardization (ISO) and the International Electrotechnical Commission (IEC). By 1972, Canada held a seat on ISO's governing Council, and in 1988, a Canadian was elected ISO President.

Our information efforts began in 1973, with the publication of our first booklet. We started selling standards in 1976, and in 1977, created what is now the Information and Research Service.

An extensive public consultation led to a major revision of the *Standards Council of Canada Act* in 1996. Our governing Council was reduced from 57 members to 15. The scope of our activities was expanded to address the environment, information technology, natural resources and service sectors. The amendments also authorized us to sign recognition agreements with our foreign counterparts and advise the federal government on standards-related aspects of international trade agreements.

The amendments were followed by the development of the Canadian Standards Strategy. Launched in March 2000, the Strategy provides direction and leadership on how to use standardization to advance the social and economic well being of Canadians. Its recommendations continue to underpin our plans and strategies.

STRUCTURE

Council

The organization's governing Council is appointed by the federal government, and reports to Parliament through the Minister of Industry. It consists of up to 15 members: a Chair, a Vice-Chair, one member from the federal government, one member from the Council's Standards Development Organizations Advisory Committee, two members from the Council's Provincial-Territorial Advisory Committee and nine others from the private sector, including non-governmental organizations.

Advisory Committees

The Standards Council's advisory committees ensure that Council has access to a wide variety of advice, information and viewpoints.

Two of these committees, the Provincial-Territorial Advisory Committee and the Standards Development Organizations Advisory Committee, are established in the *Standards Council of Canada Act*. The rest have been created by Council.

Advisory Committee on Conformity Assessment (ACCA)

ACCA provides guidance and support to the Standards Council's accreditation programs for conformity assessment organizations, and the national and international guides, standards, programs and activities connected with them. The committee's membership includes representatives of regulatory authorities, the federal government, industry, conformity assessment bodies and the Consumer and Public Interest Committee. The Canadian advisory committee to CASCO, ISO's committee on conformity assessment, reports to ACCA.

Advisory Committee on Standards (ACS)

ACS looks at issues related to national, regional and international standards development. It encourages broad participation in standards development and the widespread use

of the National Standards System. It also oversees the Standards Council's accreditation program for standards development organizations. The committee's membership includes representatives of standards development organizations, regulators, the federal government, industry, the Canadian National Committees on ISO and IEC, and the Consumer and Public Interest Committee.

Advisory Committee on Trade (ACT)

ACT looks at issues related to interprovincial and international trade, including trade agreements such as the North American Free Trade Agreement (NAFTA) and the World Trade Organization (WTO). The committee's membership includes representatives of conformity assessment bodies, the federal government, industry and several other Council advisory committees. The Canadian advisory committee to DEVCO, ISO's committee on developing country matters, reports to ACT.

Canadian National Committee of the International Electrotechnical Commission (CNC/IEC)

CNC/IEC serves as the Canadian IEC member body and oversees the work of the 113 Canadian committees that provide Canadian input to IEC's technical work. The committee is closely aligned with national work through its membership structure. Its members include representatives of industry, standards development organizations, the federal government, electrical safety regulators, the Consumer and Public Interest Committee and the Provincial-Territorial Advisory Committee.

Canadian National Committee on the International Organization for Standardization (CNC/ISO)

CNC/ISO proposes Canadian contributions to ISO's governance committees and oversees the work of the 315 committees that provide Canadian input to ISO's technical work. The committee's membership includes representatives of industry, standards development organizations, the federal government, the Consumer and Public Interest Committee and the Provincial-Territorial Advisory Committee.

Consumer and Public Interest Committee (CPIC)

CPIC looks at consumer and social issues such as health, safety and the environment. The committee's membership includes representatives of consumers, environmental organizations, labour, the academic community, occupational health and safety organizations, standards development organizations and the federal government. The Canadian advisory committee to COPOLCO, ISO's committee on consumer policy, reports to CPIC.

Provincial-Territorial Advisory Committee (PTAC)

PTAC looks at standardization issues from the perspective of provincial and territorial governments. It promotes cooperation and communications between the provinces, the territories and the Standards Council, and provincial and territorial participation in the National Standards System. The committee's membership consists of a representative of each provincial and territorial government.

Standards Development Organizations Advisory Committee (SDOAC)

SDOAC looks at standardization issues from the perspective of the standards development organizations accredited by the Standards Council. It also promotes cooperation and communications between the Standards Council and the standards development organizations. The committee's membership consists of representatives appointed by each accredited standards development organization.

Corporate governance

The Standards Council has established a number of processes and structures to ensure that the organization is directed and managed effectively.

Council

The governing Council (see description, page 5) has overall responsibility for the direction and management of the Standards Council. Council members are not remunerated, but volunteer their time and services.

The roles and responsibilities of Council include:

- carrying out the responsibilities assigned by the *Standards Council of Canada Act;*

Characteristics of Council members

The Corporate Governance Committee has prepared a skills profile to assist in the selection of future appointees to Council. The profile recommends that the proposed Council members should have:

- experience in the executive direction of a national or regional industry or business-related association; an organization representing public interests, such as consumers, labor, the environment or academics; or the operation of a commercial business in a key economic sector;
- experience in international relations and global trends that affect standardization;
- financial literacy and an understanding of corporate governance concepts and processes;
- awareness of federal-provincial activities with respect to standards and regulations;
- superior capacity in communicating effectively with a relevant constituency and transmitting those views to the Council; and
- recognition by peers as a strategic leader in his or her field, and respect in the community for commitment, discretion and trustworthiness.

- assuming responsibility for the stewardship of the organization;
- examining its public policy objectives and periodically reviewing the legislated mandate to ensure its continued relevance;
- ensuring that it communicates effectively with the Crown, other stakeholders and the public;
- ensuring that the Council functions independently;
- reviewing and approving strategic and corporate plans, budgets, audited financial statements, approval of accreditations, and proposals for major operational matters;
- participating with the Executive Director in the development of strategic plans;
- assessing, through the Corporate Governance Committee, its effectiveness as a Council and initiating renewal of the Council; and
- assuming responsibility for governance matters.

Corporate Governance Committee

The Corporate Governance Committee oversees and improves the functioning of the Council and its advisory committees. During 2001–2002, the Corporate Governance Committee:

- developed a skills profile for future appointees (see, page 6) to ensure an appropriate mix of expertise that reflects the current needs and strategic direction of the organization;
- reviewed potential candidates for nomination to Council;
- discussed the orientation process and established a training approach for new Council members;
- reviewed the Auditor General's recommendations on corporate governance and identified opportunities for increased communications with the Minister's office, particularly in corporate planning and appointments to Council;
- reviewed how Council fulfills its duties and responsibilities, including the communication process between Council and management;
- reviewed the function of the Council's committee structure and terms of reference for advisory committees; and
- reviewed the objectives and the performance of the Executive Director.

Audit Committee

The Audit Committee oversees the financial management of the organization. During 2001–2002, the committee:

- reviewed the audited financial statements, annual budget and five-year operational plan;
- conducted a quarterly review of financial statements and expenses;
- reviewed corporate priorities involving more significant funding, including the hosting of several high-profile international meetings; and
- approved the contracting of an internal auditor.

Appointments Committee

The Appointments Committee reviews and recommends nominations for advisory committee membership. It includes a mix of Council members and staff to bring a balance of views and interests on prospective nominees to the table.

Staff

The strategies and policies established by Council are implemented by a staff of some 85 people, based in the corporate offices in Ottawa.

Executive Director:
Peter Clark

Administration Branch
Treasurer and Director, Administration:
Rick Parsons

Administration Branch provides administrative and management services to the Standards Council. Its functions include finance, administration, human resources, information systems and translation.

Conformity Assessment Branch
Director: ***Don Wilson***

Conformity Assessment Branch operates the Standards Council's accreditation programs for conformity assessment bodies, including testing and calibration laboratories, certification bodies, quality and environmental management systems registration bodies, and auditor course providers and certifiers.

Corporate Services Branch
Director: ***Sandra Watson***

Corporate Services Branch provides secretariat support to Council and its advisory committees. It also coordinates the corporate planning and reporting processes, and provides marketing and communications services for the organization.

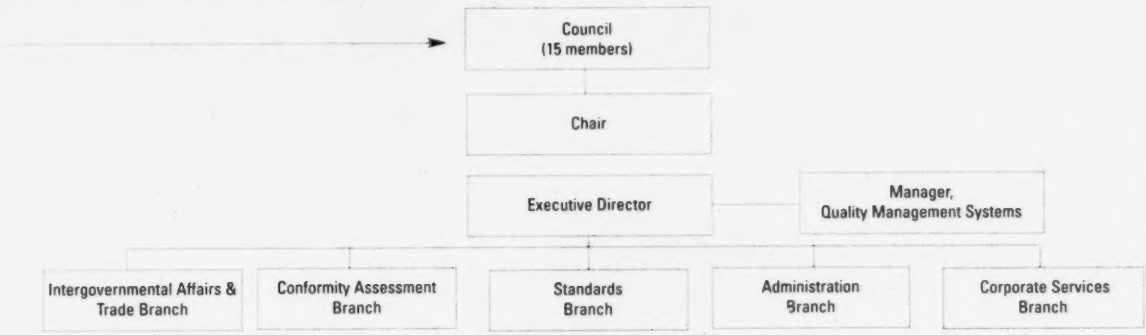
Intergovernmental Affairs and Trade Branch
Director: ***Elva Nilsen***

Intergovernmental Affairs and Trade Branch conducts standards policy research, promotes the use of standards systems by governments and regulators, and coordinates the Standards Council's activities in support of international trade. It also operates the Information and Research Service, the Technical Document Centre and the WTO/NAFTA Enquiry Point.

Standards Branch
Director: ***Kevin McKinley***

Standards Branch manages Canada's participation in ISO, IEC and regional standards bodies, and operates the volunteer program. It also validates National Standards of Canada and manages the accreditation program for Canadian standards development organizations.

Corporate, Council and Committee Structure



OPERATIONAL

- Intergovernmental affairs
- International trade
- Information services
- Policy
- Enquiry Point

Accreditation programs:
- Environmental management systems (EMS) registration bodies
- Quality management systems (QMS) registration bodies
- Testing and calibration laboratories
- Certification bodies
- EMS and QMS auditor course providers
- EMS and QMS auditor certifiers
- Personnel certification bodies (in development)

- International Organization for Standardization (ISO)
- International Electrotechnical Commission (IEC)
- ISO/IEC Joint Technical Committee (JTC1)
- Volunteer program
- National Standards of Canada
- Standards development organizations accreditation program

- Finance
- Human resources
- Administration
- Information systems
- Translation

- Council secretariat
- Communications
- Marketing
- Graphics
- Corporate planning

POLICY & ADVISORY COMITTEES

- Provincial-Territorial Advisory Committee (PTAC)
- Advisory Committee on Trade (ACT)
- Canadian advisory committee on the ISO committee on conformity Assessment (CAC/CASCO)
- Canadian advisory committee on the ISO committee on developing country matters (CAC/DEVCO)

Advisory Committee on Conformity Assessment (ACCA):
- Regulatory subcommittee
- Task group on certification
- Task group on laboratories
- Task group on environmental management systems course providers
- Task group on quality management systems course providers
- Task group on environmental management systems registration organizations
- Task group on quality management systems registration
- Task group on the certification of personnel

- Advisory Committee on Standards (ACS)
- Standards Development Organizations Advisory Committee (SDOAC)
- Consumer and Public Interest Committee (CPIC)
- Canadian advisory committee on the ISO committee on consumer policy (CAC/COPOLCO)
- Canadian National Committee on the International Organization for Standardization (CNC/ISO)
- Canadian National Committee of the International Electrotechnical Commission (CNC/IEC)

- Corporate Governance Committee (CGC)
- Audit Committee (AuC)
- Nomination Committee (NC)
- Appointments Committee (ApC)
- Chairs & Secretaries Committee

Linking with the world

The Standards Council works closely with its counterparts in the Americas, the Pacific Rim and around the world. Here are just a few of the organizations we're members of.

International	Regional
Standards development and coordination	
• International Organization for Standardization (ISO) • International Electrotechnical Commission (IEC)	• Pacific Area Standards Congress (PASC) • Pan American Standards Commission (COPANT) • IEC Asia-Pacific Steering Group
Conformity assessment	
• International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) • International Accreditation Forum (IAF)	• Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC) • Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC) • North American Calibration Committee (NACC) • Pacific Accreditation Cooperation (PAC)

Activities

The Standards Council's work falls into three principal areas.

Standards development

The Standards Council accredits organizations that develop standards in Canada. (Accreditation is the verification that an organization has the competence necessary to carry out a specific function. The Standards Council's accreditation programs are based on internationally recognized guides and standards.)

Accredited standards developers may submit their standards for approval as National Standards of Canada. This designation indicates that a standard is *the* official Canadian standard on a particular subject. It also shows that the development process met certain specified criteria. National Standards of Canada may be developed in Canada or adopted, with or without changes, from international standards.

Internationally, the Standards Council manages Canada's participation in ISO and IEC, two of the world's most important voluntary standardization bodies, and in regional standards organizations. It also encourages the adoption and application of international standards in Canada.

Conformity assessment

Conformity assessment is the practice of determining whether a product, service or system meets the requirements of a particular standard. The Standards Council accredits six types of conformity assessment organizations:

- product certification bodies;
- testing and calibration laboratories;
- quality management systems registration bodies;
- environmental management systems registration bodies;
- auditor course providers; and
- auditor certifiers.

The Standards Council is also a member of a number of organizations that are developing agreements to ensure the international acceptance of conformity assessment results.

Policy and information

The Standards Council advises federal, provincial and territorial governments, industry organizations and non-governmental bodies on standards and conformity assessment related aspects of trade and regulatory policy. Our focus is to encourage governments and industries to make greater use of the National Standards System in regulatory activities and trade agreements.

We offer Canadians the latest and most comprehensive information on standards, technical regulations and conformity assessment in Canada and around the world through our Web site and our Information and Research Service. We also serve as Canada's World Trade Organization and North American Free Trade Agreement (WTO/NAFTA) Enquiry Point.

Operating environment

THE CONTEXT IN WHICH THE STANDARDS COUNCIL OF CANADA OPERATES HAS CHANGED SIGNIFICANTLY OVER ITS 30-YEAR HISTORY. WHEN THE STANDARDS COUNCIL WAS ESTABLISHED, MUCH OF OUR FOCUS WAS ON CANADIAN STANDARDS THAT DEALT WITH QUANTIFIABLE TECHNICAL ASPECTS OF PRODUCTS, COMPONENTS OR MATERIALS. STANDARDS WERE OFTEN DESIGNED TO KEEP FOREIGN PRODUCTS OUT OF DOMESTIC MARKETS. STANDARDIZATION WAS PRIMARILY THE CONCERN OF ENGINEERS, CONSUMER ADVOCATES AND PRODUCT SAFETY REGULATORS.

Today, standardization is experiencing both a **growing importance** and a **changing focus**. Standards and conformity assessment issues are emerging as important elements in trade agreements and as facilitators for economic growth and technology diffusion. They are also playing a growing role in health, safety and environmental issues.

Governments are moving to reduce administrative costs and regulatory burden while still protecting public safety, meeting market needs, and continuing to demonstrate strong regulatory control. Industry associations are taking on a greater role in self-regulation.

The Standards Council leads a **changing National Standards System**. In the coming years, the Standards Council and its partners will deal increasingly with de facto temporary standards and those developed and used by consortia and industry sectors. We will also have to address changes in the ways in which conformity assessment tools such as self-declaration of conformity are applied.

A host of **new participants** is joining the National Standards System. The range and nature of individuals and organizations that contribute to our work is changing. As environmental pressures increase and the population ages, and as privacy, health and safety issues become more important to Canadians, more sectors and organizations are playing an active role in standardization.

The Standards Council must also lead the National Standards System in the **implementation of the Canadian Standards Strategy**. The Strategy provides guidance on the standardization measures and priorities necessary to enhance Canada's social, environmental and economic well being, and forms the heart of our work plan. While the Strategy outlines effective responses to the changing standardization environment, its ambitious nature poses a challenge to the Standards Council's finite resources.

Each of the Standards Council's business lines also faces its own particular challenges.

Standards development

In some sectors, particularly rapidly evolving ones, standards development often takes place outside the formal standards system. The Standards Council needs to promote its services to emerging industries and look for opportunities to get involved in areas that we have not traditionally served.

Regional organizations can often exert greater influence at the international level than can individual countries. Canada must contribute to increased coordination and effectiveness in the regional bodies to which it belongs, in order to ensure that ISO and IEC's

work programs meet the needs of all regions. Ensuring that international standards reflect North American technology will also encourage the adoption of this technology by developing countries.

The industries that provide funding and technical expertise to the National Standards System are rationalizing their operations and becoming more flexible in order to stay competitive. They expect the same of us.

Social concerns such as the aging population, climate change and service industry standards are placing new demands on industry and society. The National Standards System must deal with these new areas responsibly and effectively, even when these efforts run counter to improved responsiveness and market-driven solutions. Drawing in participants and financial support for social policy related initiatives also poses new challenges.

Standardization will be a vital element in the effective development and widespread adoption of new and emerging technologies such as biotechnology, fuel cells and genetically modified organisms. New standardization needs in the services sector will also have to be recognized and identified.

The Standards Council's volunteer base is aging. More than 75 per cent of participants have been volunteering for more than 10 years; some have been volunteering for longer than the Standards Council has existed. As this group retires, there is a lack of new volunteers to take their place. The Volunteer Program must bring new enthusiasm and reinforcements into the standards process.

Conformity assessment

The regionalization of trade continues to pose a challenge to Canadian exporters. This trend may also affect the efforts of the Standards Council and its partners to establish recognition agreements that span the entire globe.

The Standards Council has a number of competitors when it comes to offering accreditation services. Conformity assessment bodies are beginning to look for ways to reduce the number of accreditation bodies they need to deal with. The Standards Council must respond by continuing to meet and exceed its clients' needs and expectations in order to ensure that we retain their support.

Over the past few years, we have established relationships with a number of regulators, including Health Canada, Agriculture and Agri-food Canada and the Ontario Ministry of the Environment. Events such as recent drinking-water safety incidents pose both a challenge and an opportunity: they can lead to a negative perception about regulatory reform, but they also offer a chance to open a dialogue with governments and the public about how standardization can help protect public health and safety.

This growing role for standardization provides new business opportunities for the Standards Council. It also highlights the need to develop new programs in a timely way and to find ways to promote them to clients, regulators and the public.

Partnerships with other organizations have been invaluable to the Standards Council's conformity assessment programs. As the range of our activities increases, however, we will need to ensure that we and our partners offer the same high level of service.

The value of Standards Council accreditation lies in our use of international standards and guides, helping to promote foreign acceptance of accredited conformity assessment bodies' results. As new international requirements are developed, we need to seamlessly incorporate these into our current programs.

Policy and information

Standardization has become a complex enterprise. The links between standards development, conformity assessment, government policy and regulation, trade considerations and social concerns are growing more numerous. To pursue our mandate effectively, we need strong policy development mechanisms. This will require responsive policy frameworks, environmental scanning and an intimate familiarity with national, regional and international standardization trends and developments.

The Standards Council and its clients, including governments, small businesses, exporters, importers and academics, rely on current and accurate information as the basis for business decisions, legislative options and research projects. The Standards Council's information services must continue to meet the changing demands of our expanding client base.

Communication and cooperation with the Standards Council's many partners will be crucial to its continued success. Governments, industry associations, consumer groups and non-governmental organizations are not only clients of our information services, they also provide information and advice on a multitude of standardization topics.

Corporate operations

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Engage developing countries in standardization
- Promote the use of the National Standards System
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Use quality and environmental management systems standards to achieve public policy objectives
- Communicate the value of environmental management standards

Corporate Plan objectives:

- Maintain and update the Standards Council's quality management system
- Promote the use of electronic tools as information exchange vehicles for Council, the advisory committees and other National Standards System partners
- Improve Council and advisory committee effectiveness

During 2001–2002, the Standards Council continued its efforts to lead the National Standards System, promote Canadian expertise and solutions abroad, and improve the efficiency and effectiveness of its own operations.

One example of its approach to all three of these objectives was the National Standards System Conference, held March 25 through 27 in Mont Sainte-Anne, Quebec. More than 250 standards stakeholders from across Canada and around the world gathered to discuss issues, priorities and solutions, and to advance the cause of standardization in Canada.

The schedule of Conference events included committee meetings, workshops, plenary sessions and social gatherings. The line-up was designed to promote awareness of the extent of the National Standards System and its broad variety of participants, and to provide opportunities for education and networking.

The Conference received a high approval rating. Attendees reported that it had improved their knowledge and awareness of the National Standards System and of standardization in general.

It also demonstrated the commitment of the System's membership. To help defray the expense of holding such an event, we invited our corporate partners to sponsor the Conference. They responded by providing three times the sponsorship money we had anticipated in our budget.

The Conference was just one example of an expanded schedule of events hosted by the Standards Council. Meetings, conferences and workshops play an important role in the work of regional and international

Corporate operations

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Engage developing countries in standardization
- Promote the use of the National Standards System
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Use quality and environmental management systems standards to achieve public policy objectives
- Communicate the value of environmental management standards

Corporate Plan objectives:

- Maintain and update the Standards Council's quality management system
- Promote the use of electronic tools as information exchange vehicles for Council, the advisory committees and other National Standards System partners
- Improve Council and advisory committee effectiveness

During 2001–2002, the Standards Council continued its efforts to lead the National Standards System, promote Canadian expertise and solutions abroad, and improve the efficiency and effectiveness of its own operations.

One example of its approach to all three of these objectives was the National Standards System Conference, held March 25 through 27 in Mont Sainte-Anne, Quebec. More than 250 standards stakeholders from across Canada and around the world gathered to discuss issues, priorities and solutions, and to advance the cause of standardization in Canada.

The schedule of Conference events included committee meetings, workshops, plenary sessions and social gatherings. The line-up was designed to promote awareness of the extent of the National Standards System and its broad variety of participants, and to provide opportunities for education and networking.

The Conference received a high approval rating. Attendees reported that it had improved their knowledge and awareness of the National Standards System and of standardization in general.

It also demonstrated the commitment of the System's membership. To help defray the expense of holding such an event, we invited our corporate partners to sponsor the Conference. They responded by providing three times the sponsorship money we had anticipated in our budget.

The Conference was just one example of an expanded schedule of events hosted by the Standards Council. Meetings, conferences and workshops play an important role in the work of regional and international

Bringing the world to Canada

The Standards Council plays host to a variety of regional and international standardization meetings over the course of a year. Here are a few of the events we hosted during 2001–2002:

June 2001: ISO subcommittee on offshore petroleum and natural gas structures (TC 67/SC 7), St. John's; ISO subcommittee on animal feeds (TC 34/SC 10), Toronto

August 2001: ISO technical committee on terminology (TC 37), Toronto

September 2001: ISO subcommittee on fire safety engineering (TC 92/SC 4), Ottawa; ISO technical committee on thermal performance and energy use (TC 163), Ottawa; IEC technical committee on maritime navigation and radiocommunication equipment (TC 80), St. John's

October 2001: ISO subcommittee on archives and records management (TC 46/SC 11), Montreal; ISO subcommittee on terminology of information and documentation (TC 46/SC 3), Ottawa; ISO/IEC joint subcommittee on data management and interchange (JTC 1/SC 32), Victoria; ISO/IEC joint subcommittee on cards and personal identification (JTC 1/SC 17), Ottawa

Over the next few years, we're planning to increase the number and prominence of the meetings we host. Here are a few of the major upcoming events:

May 2002: Pan American Standards Commission (COPANT), Toronto

November 2002: Asia-Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC), Vancouver

May 2003: ISO Networking Conference, Ottawa

October 2003: IEC annual general meeting, Montreal

Early 2004: Pacific Area Standards Congress (PASC), location to be determined

2005: ISO consumer policy committee (COPOLCO), location to be determined

standardization bodies. We intend to advance Canada's standing in these bodies — and to increase Canadians' awareness of them and their work — by increasing the number of meetings and events that we host.

Since the 1990s, Canada's hostings have tended to be modest. The Standards Council has decided that that needs to change. During 2001–2002, we prepared a strategy that will help us to decide which meetings and conferences should be held in Canada. By applying that strategy, we've decided to host a number of high-profile regional and international events (see "Bringing the world to Canada", this page).

We're also providing greater support to developing countries' standardization efforts. Less developed countries face a number of impediments to becoming full partners in the international standardization system, including a lack of technical expertise, the expense of establishing a standardization infrastructure, and the cost of participating in international gatherings.

We're working closely with partners such as the Department of Foreign Affairs and International Trade and the Canadian International Development Agency, and taking a more active role in ISO's committee on developing country matters (DEVCO).

This work helps the countries receiving our assistance, and helps Canada. Our involvement in development efforts creates new markets for Canadian technology and wider recognition of Canadian expertise.

One such project involves the Standards Council, the Canadian Association for Environmental Analytical Laboratories (CAEAL), and the Pan American Health Organization (PAHO). Together, we are developing an accreditation system for laboratories that test drinking water in Latin America and the Caribbean. During 2001–2002, we laid the groundwork for this project, which will begin in earnest in the new fiscal year.

We've sponsored the participation of countries such as Costa Rica and Tunisia in meetings of ISO committees, joined Malaysia in proposing a new ISO project, and provided technical assistance to the Czech Republic, the Congo and Mexico. We plan to provide seminars at the May, 2002 meeting of the Pan American Standards Commission (COPANT) in Toronto.

Our ability to support standardization at home and represent Canada abroad depends on our ability to operate efficiently. During 2001–2002, the Standards Council continued to refine the management of its operations.

Performance measurement has become an important element in the way organizations evaluate themselves and report to stakeholders. The Standards Council has integrated performance measurement principles into its personal and operational planning systems. Reports on this year's performance indicators appear in the pages that follow.

Performance indicator: Employee performance ratings

Under the Standards Council's performance management program, employees and their managers develop a series of performance objectives for the year. These become the basis of the employee's performance rating.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Percentage of employees receiving a satisfactory or better performance rating	greater than 90 percent	**92.4 per cent**	90 per cent

The high percentage of satisfactory or better performance ratings indicates that Standards Council staff are capable of establishing and achieving realistic targets, and that they perform at a consistently high level.

One of our key performance indicators is the satisfaction of our customers. Customer surveys help us to refine our programs and determine how to serve our customers better. This year, we surveyed standards development volunteers and the clients of our laboratory accreditation program. Overall, the results were positive.

We also closely monitor our success in achieving the objectives established in documents such as the Canadian Standards Strategy, the Strategic Plan, the Corporate Plan and our branch and committee workplans.

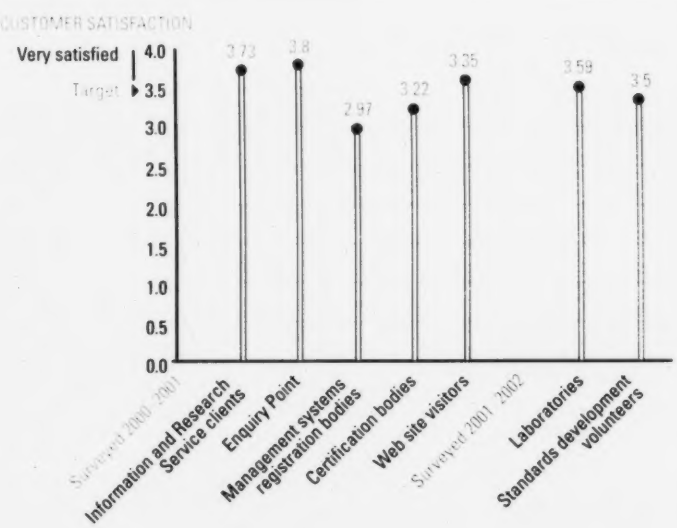
Planning and reporting extends down to the individual employee level. All of our employees and managers develop performance objectives for the year, and then monitor their progress towards them.

Documenting, planning, monitoring and reporting are important elements in the Standards Council's quality management system. Besides ensuring consistency and continuous improvement in our operations, an effective quality manual is a requirement of several of the mutual recognition agreements that we have signed. During 2001–2002, we reviewed and updated our quality system to ensure that it accurately described all of our procedures and was consistent with the latest quality management standards. We also conducted internal audits of our standards development and laboratory accreditation operations, and prepared for an upcoming external audit (see page 23 for details).

Linked to the quality manual are more than 100 procedural documents (known informally as "CAN-Ps", after their identification numbers) that we've developed for our programs and activities. During 2001–2002, staff launched a concerted effort to compile and review all of them. By year-end, an almost complete

Performance indicator: Customer satisfaction

The satisfaction of our customers is measured through surveys conducted on a rotating two-year schedule. Satisfaction is measured on a scale of 0 to 5, with 0 representing "not satisfied" and 5 representing "very satisfied".



Customer satisfaction levels should not be compared between programs, because they can be affected by variables such as sample size, clients' expectations, the cost of our services to the client, and the effort required by the client to achieve accreditation (where applicable). Our focus for the new fiscal year will be on achieving a 10 per cent improvement over each business line's current satisfaction levels.

Performance indicator: Employee performance ratings

Under the Standards Council's performance management program, employees and their managers develop a series of performance objectives for the year. These become the basis of the employee's performance rating.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Percentage of employees receiving a satisfactory or better performance rating	greater than 90 percent	**92.4 per cent**	90 per cent

The high percentage of satisfactory or better performance ratings indicates that Standards Council staff are capable of establishing and achieving realistic targets, and that they perform at a consistently high level.

One of our key performance indicators is the satisfaction of our customers. Customer surveys help us to refine our programs and determine how to serve our customers better. This year, we surveyed standards development volunteers and the clients of our laboratory accreditation program. Overall, the results were positive.

We also closely monitor our success in achieving the objectives established in documents such as the Canadian Standards Strategy, the Strategic Plan, the Corporate Plan and our branch and committee workplans.

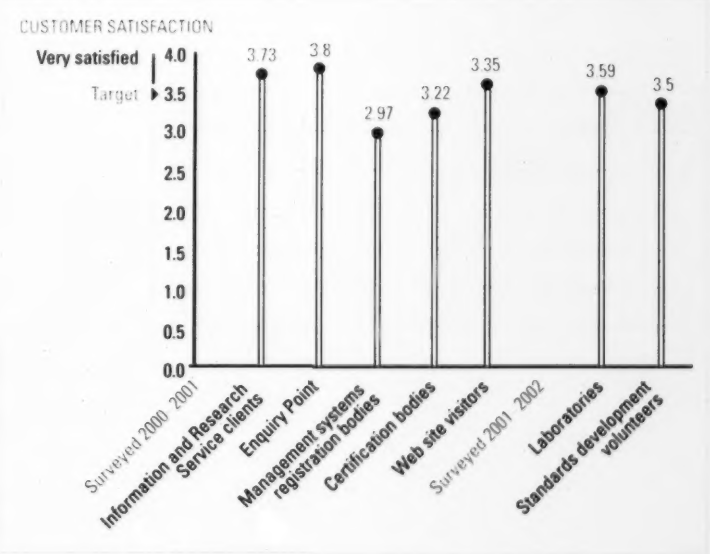
Planning and reporting extends down to the individual employee level. All of our employees and managers develop performance objectives for the year, and then monitor their progress towards them.

Documenting, planning, monitoring and reporting are important elements in the Standards Council's quality management system. Besides ensuring consistency and continuous improvement in our operations, an effective quality manual is a requirement of several of the mutual recognition agreements that we have signed. During 2001–2002, we reviewed and updated our quality system to ensure that it accurately described all of our procedures and was consistent with the latest quality management standards. We also conducted internal audits of our standards development and laboratory accreditation operations, and prepared for an upcoming external audit (see page 23 for details).

Linked to the quality manual are more than 100 procedural documents (known informally as "CAN-Ps", after their identification numbers) that we've developed for our programs and activities. During 2001–2002, staff launched a concerted effort to compile and review all of them. By year-end, an almost complete

Performance indicator: Customer satisfaction

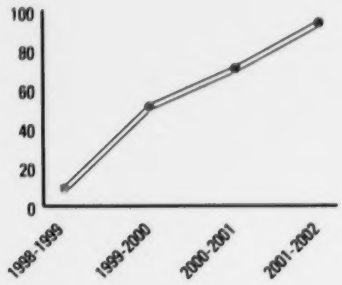
The satisfaction of our customers is measured through surveys conducted on a rotating two-year schedule. Satisfaction is measured on a scale of 0 to 5, with 0 representing "not satisfied" and 5 representing "very satisfied".



Customer satisfaction levels should not be compared between programs, because they can be affected by variables such as sample size, clients' expectations, the cost of our services to the client, and the effort required by the client to achieve accreditation (where applicable). Our focus for the new fiscal year will be on achieving a 10 per cent improvement over each business line's current satisfaction levels.

Growing use of electronic communications

The Standards Council is making increasing use of on-line forums for document sharing and communications. In addition to the standards development committees shown here, the forums are also used by advisory bodies, staff, and the clients of our accreditation programs.



collection of CAN-Ps had been assembled, and revision work on a number of the most influential documents was well under way.

An important objective of the quality system is to improve efficiency. One of the ways we've done that is to delegate responsibility for the approval of laboratory accreditation and National Standards of Canada from Council to staff directors. This speeds up the process and gives Council more time to work on other issues. Council continues to monitor these approvals in order to ensure that they're carried out according to our procedures.

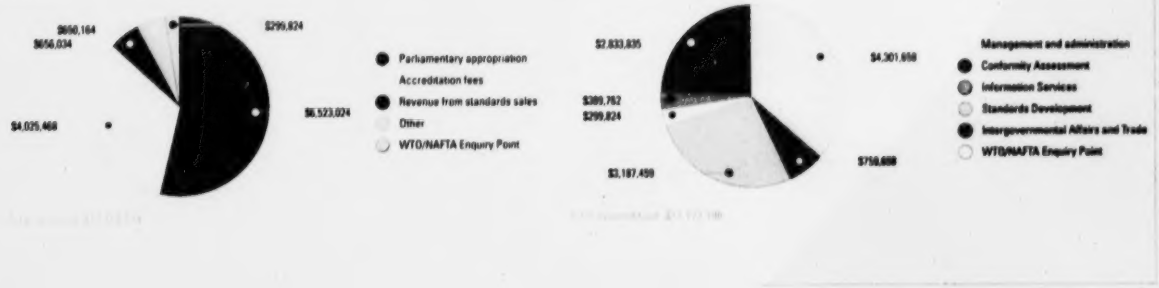
We're also using new technology to work more efficiently. Computers and the Internet have significantly changed how standardization operates. On-line forums, for example, have decreased the expense associated with standards development by reducing the cost of printing, postage and travel.

The Standards Council has embraced the possibilities offered by these new technologies. Nearly all of our committees now use on-line forums for discussions and document sharing. We're working to increase usability and improve the user interface to make our forums easier to use. We've even turned this system into a revenue source by providing hosting services to other organizations and agencies.

Finding new sources of revenue is important. The increasing impact of standardization on global trade, the demand of standards stakeholders for a much more proactive and coordinated approach by the Standards Council and the implementation of the Canadian Standards Strategy have strained our resources.

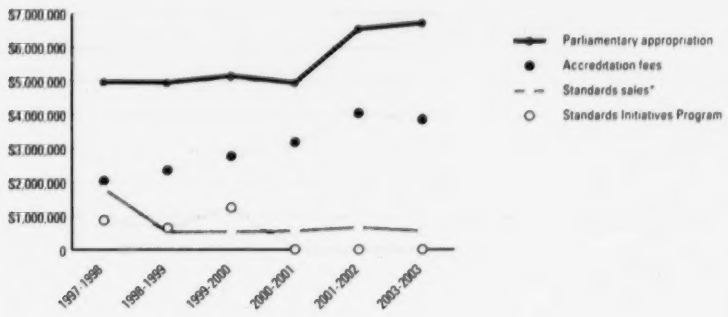
Despite our efforts to efficiently use existing funds and develop new revenue sources, it has become clear in recent years that the Standards

Financial highlights



Major revenue sources, 1997 – 2003

The Standards Council's major revenue sources are the funds provided by the federal government and fees from our accreditation programs. We also receive royalties from the Canadian sale of ISO and IEC standards. Between 1997 and 2000, we received additional special-projects funding under the government's Standards Initiatives Program.



Council needs additional funding to meet all of its commitments. In April 2001, Treasury Board announced that it had granted the Standards Council's request for an increase of $1.7 million in its annual appropriation.

The additional funds are being used to implement the Canadian Standards Strategy, support the expanded schedule of international hostings, enable us to conduct more in-depth policy work, provide increased support to Canada's international standards development efforts, and strengthen our staff resources.

In addition to being the Standards Council's principal contributor, the federal government is an important partner in our efforts to support and promote standardization. We work closely with Industry Canada, our parent agency, and with the Department of Foreign Affairs and International Trade. Other departments participate in our accreditation programs or provide expertise to those programs and to our international standards efforts. The federal Innovation Strategy, launched in February 2002, will provide us with an opportunity to strengthen and expand those partnerships as we spread our message about the important role standardization plays in innovation and trade.

Performance indicator: Net income/loss versus overall budget

As a federal Crown corporation, the Standards Council is expected to operate within its approved budget, producing neither excessive surpluses nor excessive deficits.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Net income or loss as a percentage of total budget	1.5 percent	**3.5 per cent**	1.5 per cent

Revenues were generally stronger than anticipated in the budget. Accreditation fees and royalties from the sale of standards exceeded expectations by 15 and 35 per cent, respectively. Expenses, on the other hand, were held to within 2 per cent of budget. The surplus of $402 thousand for the year helped to restore our working capital to the targeted level of two months' operational expenditure requirements.

Standards development

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Ensure that standards development processes support social policy objectives
- Connect emerging industries to standardization activity
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Employ innovative funding mechanisms
- Take leadership in developing international standards for electronic commerce
- Examine and evaluate management systems standards
- Establish a broader mandate for Canadian committees working at the international technical level
- Create and maintain a framework for developing national positions
- Develop, implement and maintain processes for setting priorities for standardization activities in the areas of health, safety, the environment and other social issues
- Develop and maintain the capacity for standards-related policy development, analysis and dissemination
- Generate strategic sectoral participation
- Facilitate consumer input to the North American Free Trade Agreement (NAFTA)

Corporate Plan objectives:

- Implement the volunteer recruitment, training and recognition program
- Provide influence and leadership through international and regional standards positions held by Canada
- Provide improved support to Canadian advisory committees, to international secretariats held by Canada, and to Canadians appointed as international chairs and convenors
- Develop new approaches to bring independent or new programs under the National Standards System
- Implement the accreditation program for standards development organizations

The overall objective of the Standards Council's standards development work is to ensure that standards developed at both the national and international levels serve the needs of all Canadians.

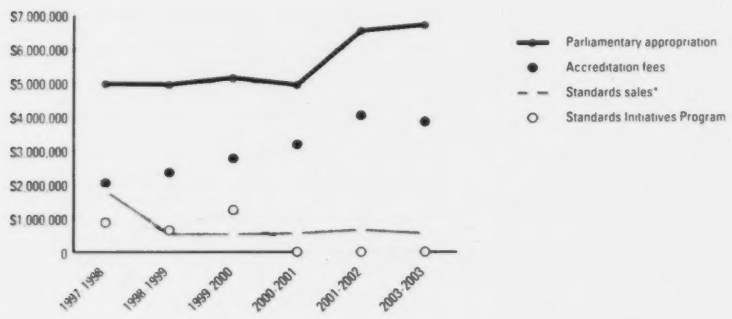
Doing so will require effective coordination of Canada's standards development efforts. One way we've advanced this coordination is through a forum for Canadian advisory committee chairs that we held in December 2001. The participants shared and learned from their colleagues' experiences, and discussed a new set of performance indicators that will assist in deciding which Canadian committees will maintain participating status in their counterpart international committees.

Effective performance at one level requires keeping the other in mind. The knowledge and experience acquired at the national level can be brought to bear at ISO and IEC, ensuring that Canadian priorities and perspectives become an element in the international debate.

One area in which we're applying this approach is in the development of

Major revenue sources, 1997 – 2003

The Standards Council's major revenue sources are the funds provided by the federal government and fees from our accreditation programs. We also receive royalties from the Canadian sale of ISO and IEC standards. Between 1997 and 2000, we received additional special-projects funding under the government's Standards Initiatives Program.



Council needs additional funding to meet all of its commitments. In April 2001, Treasury Board announced that it had granted the Standards Council's request for an increase of $1.7 million in its annual appropriation.

The additional funds are being used to implement the Canadian Standards Strategy, support the expanded schedule of international hostings, enable us to conduct more in-depth policy work, provide increased support to Canada's international standards development efforts, and strengthen our staff resources.

In addition to being the Standards Council's principal contributor, the federal government is an important partner in our efforts to support and promote standardization. We work closely with Industry Canada, our parent agency, and with the Department of Foreign Affairs and International Trade. Other departments participate in our accreditation programs or provide expertise to those programs and to our international standards efforts. The federal Innovation Strategy, launched in February 2002, will provide us with an opportunity to strengthen and expand those partnerships as we spread our message about the important role standardization plays in innovation and trade.

Performance indicator: Net income/loss versus overall budget

As a federal Crown corporation, the Standards Council is expected to operate within its approved budget, producing neither excessive surpluses nor excessive deficits.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Net income or loss as a percentage of total budget	1.5 percent	**3.5 per cent**	1.5 per cent

Revenues were generally stronger than anticipated in the budget. Accreditation fees and royalties from the sale of standards exceeded expectations by 15 and 35 per cent, respectively. Expenses, on the other hand, were held to within 2 per cent of budget. The surplus of $402 thousand for the year helped to restore our working capital to the targeted level of two months' operational expenditure requirements.

Standards development

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Ensure that standards development processes support social policy objectives
- Connect emerging industries to standardization activity
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Employ innovative funding mechanisms
- Take leadership in developing international standards for electronic commerce
- Examine and evaluate management systems standards
- Establish a broader mandate for Canadian committees working at the international technical level
- Create and maintain a framework for developing national positions
- Develop, implement and maintain processes for setting priorities for standardization activities in the areas of health, safety, the environment and other social issues
- Develop and maintain the capacity for standards-related policy development, analysis and dissemination
- Generate strategic sectoral participation
- Facilitate consumer input to the North American Free Trade Agreement (NAFTA)

Corporate Plan objectives:

- Implement the volunteer recruitment, training and recognition program
- Provide influence and leadership through international and regional standards positions held by Canada
- Provide improved support to Canadian advisory committees, to international secretariats held by Canada, and to Canadians appointed as international chairs and convenors
- Develop new approaches to bring independent or new programs under the National Standards System
- Implement the accreditation program for standards development organizations

The overall objective of the Standards Council's standards development work is to ensure that standards developed at both the national and international levels serve the needs of all Canadians.

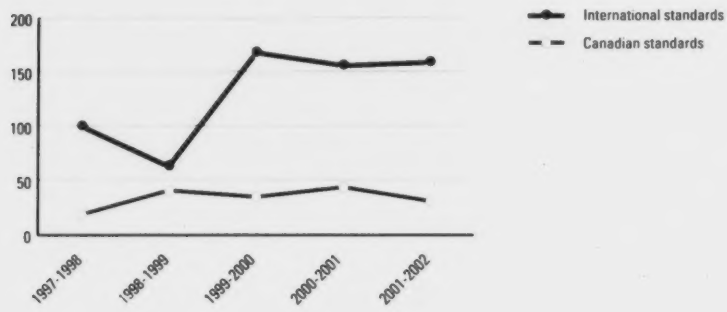
Doing so will require effective coordination of Canada's standards development efforts. One way we've advanced this coordination is through a forum for Canadian advisory committee chairs that we held in December 2001. The participants shared and learned from their colleagues' experiences, and discussed a new set of performance indicators that will assist in deciding which Canadian committees will maintain participating status in their counterpart international committees.

Effective performance at one level requires keeping the other in mind. The knowledge and experience acquired at the national level can be brought to bear at ISO and IEC, ensuring that Canadian priorities and perspectives become an element in the international debate.

One area in which we're applying this approach is in the development of

Aligning Canada with the world

The proportion of National Standards of Canada based on international or regional standards continues to increase. This trend ensures that Canadian goods and services will be accepted in foreign markets.



standards for electronic commerce. Standards are going to be crucial to the effective implementation and widespread acceptance of e-commerce around the world. They're required on the technical front, in areas such as connectivity and security, and on the policy and administration front, in areas such as dispute resolution and privacy protection.

Last year, the Standards Council helped organize a national open forum on e-commerce standardization. One of the results of that forum was the establishment of a 25-member Canadian business team that will identify strategies and priorities for e-commerce standardization. We are contributing to the work under way in other forums, including the European standards body CEN, and working closely with the Canadian Standards Association (CSA) and the Bureau de normalisation du Québec (BNQ) as they begin the development of standards for business-to-consumer e-commerce.

If Canada is able to develop effective national standards for e-commerce, we will have a head start in the discussions taking place in ISO, IEC, and other regional and international forums. That will help to ensure that the standards they develop will be compatible with Canadian solutions and technology. That, in turn, will enable Canadians to provide the products that a global marketplace relying on those standards will demand.

Performance indicator: Participation in international standards development

The strength of Canada's participation in international standards development can be measured:
- by the number of people participating in the Canadian committees that develop positions on proposed ISO and IEC standards,
- by the number of Canadians attending meetings of international standards development committees and working groups, and
- by the number of international technical committees and working groups headed by Canadians.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Total membership in Canadian advisory committees and subcommittees	more than 4,000 people	**4,192 people**	more than 4,000 people
• Number of Canadian delegates to international standards committee meetings	576 people	**417 people**	510 people
• Number of international positions held by Canadians in ISO and IEC	more than 160 positions	**135 positions**	140 positions

The number of delegates attending international meetings was affected by the economic downturn and by the terrorist attacks of September 11.

The target figure for international positions was found to have been based on a mistaken estimate of the number of current positions. We've revised our target accordingly, and anticipate that expanded outreach efforts will increase this number in the future.

Performance indicator: ISO voting record

Canada's influence in ISO and IEC depends on our willingness to vote on standards submitted to member bodies for their approval. Our intention is to be among the top three member bodies in both organizations in terms of the percentage of eligible ballots on which we submit a vote.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Ranking within ISO member bodies	1st, 2nd or 3rd place	**3rd place**	1st, 2nd or 3rd place

Canada's third-place standing is a significant improvement over our position in earlier years.

Bringing proven solutions to the international table is just one way in which Canada, through the Standards Council, is a leader in the management and the technical work of ISO and IEC. More than 4,000 Canadians serve on hundreds of policy and management committees in both organizations. More than 130 of those act as chairs, secretaries or convenors for technical committees, subcommittees and working groups.

This leading role will continue in the new fiscal year. Canada has been elected to ISO's governing Council for 2002–2003, and we have nominated a Canadian for the presidency of IEC.

The Standards Council is working to build alliances with Canada's trading partners through regional standards bodies, in order to increase the influence of the Americas and the Pacific Rim in ISO and IEC. By establishing common positions among their members, regional bodies can help to ensure that individual countries' needs and priorities receive increased international attention.

Our efforts to enhance regional cooperation are assisted by the leading role played by Canada in these bodies. The president of COPANT, for example, is Linda Lusby, a Canadian and former Chair of the Standards Council.

Along with the Department of Foreign Affairs and International Trade and Industry Canada, we are looking at ways for consumer organizations in the Americas to work more closely and more effectively together.

In another example of regional coordination, Canada, the U.S. and Mexico have been working closely together for some time to develop common positions in IEC. During 2001–2002, we laid the groundwork for a more formal structure, the Electrotechnical Cooperation of the Americas, which will be set up in the new fiscal year.

Regional cooperation also played a part in the work of IEC's global relevance task force, which examined how IEC could promote its standards around the world through the acceptance of a diversity of technologies and approaches. The task force, spearheaded by Canada, presented its report to IEC Council this year.

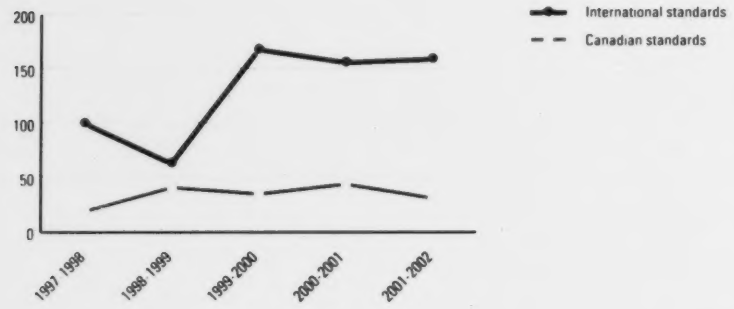
Standards work at the international level is increasingly guiding work at the national level. The Standards Council encourages Canadian standards development organizations to adopt or adapt international standards. In 2001–2002, 84 per cent of the 189 National Standards of Canada that we approved were based on international standards. This is well above our target of 75 per cent.

At both the national and international levels, standards are increasingly being proposed as responses to social issues, including the environment, health, safety and privacy. The Standards Council is responding to this trend in a number of ways. Several of our advisory committees are revising the criteria and procedures for the development and approval of National Standards of Canada. The new version will include social policy considerations. We have also developed a priority-setting mechanism for standardization initiatives in social areas.

The widening scope of subject areas is affecting our relationship with the volunteers who are the lifeblood of the Standards Council's international standardization efforts. We need to increase our efforts to recruit new volunteers and to train and acknowledge those we already have.

Aligning Canada with the world

The proportion of National Standards of Canada based on international or regional standards continues to increase. This trend ensures that Canadian goods and services will be accepted in foreign markets.



standards for electronic commerce. Standards are going to be crucial to the effective implementation and widespread acceptance of e-commerce around the world. They're required on the technical front, in areas such as connectivity and security, and on the policy and administration front, in areas such as dispute resolution and privacy protection.

Last year, the Standards Council helped organize a national open forum on e-commerce standardization. One of the results of that forum was the establishment of a 25-member Canadian business team that will identify strategies and priorities for e-commerce standardization. We are contributing to the work under way in other forums, including the European standards body CEN, and working closely with the Canadian Standards Association (CSA) and the Bureau de normalisation du Québec (BNQ) as they begin the development of standards for business-to-consumer e-commerce.

If Canada is able to develop effective national standards for e-commerce, we will have a head start in the discussions taking place in ISO, IEC, and other regional and international forums. That will help to ensure that the standards they develop will be compatible with Canadian solutions and technology. That, in turn, will enable Canadians to provide the products that a global marketplace relying on those standards will demand.

Performance indicator: Participation in international standards development

The strength of Canada's participation in international standards development can be measured:
- by the number of people participating in the Canadian committees that develop positions on proposed ISO and IEC standards,
- by the number of Canadians attending meetings of international standards development committees and working groups, and
- by the number of international technical committees and working groups headed by Canadians.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Total membership in Canadian advisory committees and subcommittees	more than 4,000 people	**4,192 people**	more than 4,000 people
• Number of Canadian delegates to international standards committee meetings	576 people	**417 people**	510 people
• Number of international positions held by Canadians in ISO and IEC	more than 160 positions	**135 positions**	140 positions

The number of delegates attending international meetings was affected by the economic downturn and by the terrorist attacks of September 11.

The target figure for international positions was found to have been based on a mistaken estimate of the number of current positions. We've revised our target accordingly, and anticipate that expanded outreach efforts will increase this number in the future.

Performance indicator: ISO voting record

Canada's influence in ISO and IEC depends on our willingness to vote on standards submitted to member bodies for their approval. Our intention is to be among the top three member bodies in both organizations in terms of the percentage of eligible ballots on which we submit a vote.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Ranking within ISO member bodies	1st, 2nd or 3rd place	**3rd place**	1st, 2nd or 3rd place

Canada's third-place standing is a significant improvement over our position in earlier years.

Bringing proven solutions to the international table is just one way in which Canada, through the Standards Council, is a leader in the management and the technical work of ISO and IEC. More than 4,000 Canadians serve on hundreds of policy and management committees in both organizations. More than 130 of those act as chairs, secretaries or convenors for technical committees, subcommittees and working groups.

This leading role will continue in the new fiscal year. Canada has been elected to ISO's governing Council for 2002–2003, and we have nominated a Canadian for the presidency of IEC.

The Standards Council is working to build alliances with Canada's trading partners through regional standards bodies, in order to increase the influence of the Americas and the Pacific Rim in ISO and IEC. By establishing common positions among their members, regional bodies can help to ensure that individual countries' needs and priorities receive increased international attention.

Our efforts to enhance regional cooperation are assisted by the leading role played by Canada in these bodies. The president of COPANT, for example, is Linda Lusby, a Canadian and former Chair of the Standards Council.

Along with the Department of Foreign Affairs and International Trade and Industry Canada, we are looking at ways for consumer organizations in the Americas to work more closely and more effectively together.

In another example of regional coordination, Canada, the U.S. and Mexico have been working closely together for some time to develop common positions in IEC. During 2001–2002, we laid the groundwork for a more formal structure, the Electrotechnical Cooperation of the Americas, which will be set up in the new fiscal year.

Regional cooperation also played a part in the work of IEC's global relevance task force, which examined how IEC could promote its standards around the world through the acceptance of a diversity of technologies and approaches. The task force, spearheaded by Canada, presented its report to IEC Council this year.

Standards work at the international level is increasingly guiding work at the national level. The Standards Council encourages Canadian standards development organizations to adopt or adapt international standards. In 2001–2002, 84 per cent of the 189 National Standards of Canada that we approved were based on international standards. This is well above our target of 75 per cent.

At both the national and international levels, standards are increasingly being proposed as responses to social issues, including the environment, health, safety and privacy. The Standards Council is responding to this trend in a number of ways. Several of our advisory committees are revising the criteria and procedures for the development and approval of National Standards of Canada. The new version will include social policy considerations. We have also developed a priority-setting mechanism for standardization initiatives in social areas.

The widening scope of subject areas is affecting our relationship with the volunteers who are the lifeblood of the Standards Council's international standardization efforts. We need to increase our efforts to recruit new volunteers and to train and acknowledge those we already have.

Our Volunteer Program kicked into high gear in 2001–2002. A number of training workshops were developed during the year. The first of these, introducing the Standards Council and the National Standards System, debuted at the National Standards System Conference. We also published a recruitment brochure outlining volunteer opportunities in the National Standards System, and have dedicated a special section on our Web site to the program.

Another aspect of the Volunteer Program is the Standards Council of Canada Awards. These are presented in recognition of the important contributions made by volunteers to Canada's standardization effort.

Since 1969, the Standards Council has honoured its most outstanding volunteers with the Jean P. Carrière Award. One award doesn't do justice to the full scope of their efforts, however, so the program has been enriched with the creation of seven new awards recognizing the variety of ways in which people and organizations support standardization.

The new awards were presented for the first time at the National Standards System Conference in March. During the ceremony, we also honoured Roy Phillips, the namesake of one of the new awards and one of Canada's foremost contributors to international standardization.

In addition to our own awards ceremony, two of our volunteers, Graham Bagnell and Jock Sherry, were among those saluted by the federal government during a special volunteer recognition ceremony on Parliament Hill, in honour of National Volunteer Week and the International Year of the Volunteer.

Standards development is an expensive undertaking. While the Standards Council provides some financial support for Canadian participation in international standardization, additional funding is needed to ensure that Canada can effectively represent itself. The Council's Advisory Committee on Standards has established a task force that is examining this issue, and will offer an assessment of the situation and proposals for action in the new fiscal year.

The 2001 Standards Council of Canada Awards

Jean P. Carrière Award

Presented for distinguished service to Canadian standardization

Margaret Soper

Roy A. Phillips Award

Presented for outstanding contributions to international standardization

Reginald Shaughnessy

Corporate Commitment Award

Presented to a corporation, organization, or consumer group

Directorate of Quality Assurance, Department of National Defence

Leadership Award

Presented to the chair or convenor of an advisory or technical committee

John Dunn

Distinguished Service Award

Presented to the secretary of an advisory or technical committee

Ahmad Husseini

Award of Excellence

Presented to a committee member

Leonard Adrian

Dedicated Service Award

Presented to a Standards Council employee

Jane Legault

Special Achievement Award

Presented to a committee

There were no nominees for the Special Achievement Award this year.

Conformity assessment

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Strengthen Canada's metrological infrastructure
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Promote the use of quality and environmental management systems
- Examine and evaluate management systems standards

Corporate Plan objectives:

- Negotiate and implement recognition agreements with foreign and international accreditation bodies
- Rationalize and harmonize accreditation practices between programs
- Negotiate and implement accreditation partnerships with stakeholders from the public and private sectors and with non-governmental organizations
- Adopt and implement internationally recognized practices
- Where international guidance documents do not exist, develop guidance documentation based on internationally recognized approaches
- Incorporate developments and improvements to international criteria, procedures and guidelines into conformity assessment programs
- Participate in the development of international conformity assessment standards and guides
- Participate in the international peer review process for recognition agreements

For many years, the main objective of the Standards Council's accreditation programs was to back up claims about the conformity to standards of products and services. That focus has expanded to include providing Canadian businesses with access to foreign market opportunities. The ultimate goal of this effort is a global conformity assessment regime in which a product has to be tested or certified only once in order to be accepted in all markets.

There are a number of ways to assess our progress. One of them is simply to count the number of organizations accredited by the Standards Council, and the growth in this number. It's a good indicator of the value of accreditation as perceived by our clients and, indirectly, by *their* clients.

By the end of 2001–2002, over 375 organizations had received accreditation, with 100 applications in progress. That's an increase of 16 per cent over the previous year.

Another indicator is the number of new or expanded accreditation programs, which reflects a demand for accreditation in new fields. During 2001–2002, we granted the first accreditation under our program for proficiency testing providers. Proficiency testing is the use of inter-laboratory comparisons to determine the performance of individual laboratories.

We also carried out development work on an accreditation program that will combine the current programs for organizations that train and certify quality and environmental management systems auditors into a new certification of persons program. It's based on a new international standard for the accreditation of organizations that certify people's

Conformity assessment

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Strengthen Canada's metrological infrastructure
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Promote the use of quality and environmental management systems
- Examine and evaluate management systems standards

Corporate Plan objectives:

- Negotiate and implement recognition agreements with foreign and international accreditation bodies
- Rationalize and harmonize accreditation practices between programs
- Negotiate and implement accreditation partnerships with stakeholders from the public and private sectors and with non-governmental organizations
- Adopt and implement internationally recognized practices
- Where international guidance documents do not exist, develop guidance documentation based on internationally recognized approaches
- Incorporate developments and improvements to international criteria, procedures and guidelines into conformity assessment programs
- Participate in the development of international conformity assessment standards and guides
- Participate in the international peer review process for recognition agreements

For many years, the main objective of the Standards Council's accreditation programs was to back up claims about the conformity to standards of products and services. That focus has expanded to include providing Canadian businesses with access to foreign market opportunities. The ultimate goal of this effort is a global conformity assessment regime in which a product has to be tested or certified only once in order to be accepted in all markets.

There are a number of ways to assess our progress. One of them is simply to count the number of organizations accredited by the Standards Council, and the growth in this number. It's a good indicator of the value of accreditation as perceived by our clients and, indirectly, by *their* clients.

By the end of 2001–2002, over 375 organizations had received accreditation, with 100 applications in progress. That's an increase of 16 per cent over the previous year.

Another indicator is the number of new or expanded accreditation programs, which reflects a demand for accreditation in new fields. During 2001–2002, we granted the first accreditation under our program for proficiency testing providers. Proficiency testing is the use of inter-laboratory comparisons to determine the performance of individual laboratories.

We also carried out development work on an accreditation program that will combine the current programs for organizations that train and certify quality and environmental management systems auditors into a new certification of persons program. It's based on a new international standard for the accreditation of organizations that certify people's

skills and qualifications (ISO/IEC 17024, *General requirements for bodies operating certification schemes for persons*). The expanded program is expected to launch early in the new fiscal year.

The success of our accreditation programs can also be assessed by their financial and operational performance.

We continue to examine the fee structures of our accreditation programs in order to ensure that they are equitable, competitive and cost-effective. We discuss any proposed changes with our clients. A new fee structure is presently in the works for our programs for management systems registration bodies, and is expected to take effect midway through the new fiscal year.

Various trade agreements require foreign conformity assessment bodies to have the same access to Standards Council accreditation as Canadian ones. In April 2001, the government extended our mandate to allow us to offer our services to clients in all of the countries of the Americas, including Cuba, and all member countries of the Asia-Pacific Economic Cooperation. This was in addition to a previous extension covering much of Europe. We're seeking a further extension to cover all member countries of the World Trade Organization (WTO), which should become effective in the new fiscal year.

One of the great strengths of our conformity assessment accreditation programs is that they are based on internationally recognized guides and standards. This helps to ensure that the results produced by accredited Canadian conformity assessment bodies will be accepted by foreign customers and regulators.

We take those rules very seriously. The effectiveness of our accreditation programs was highlighted this year when we imposed the first-ever suspension of accreditation under our program for quality management systems registration bodies. The body in question undertook significant corrective action to address the problems indicated in our review of their accreditation, and by August had resumed its former good standing.

But the Standards Council doesn't just follow the rules. We also help make them, by participating in forums such as ISO's committee on conformity assessment (CASCO), the International Accreditation Forum (IAF) and the Pacific Accreditation Cooperation (PAC). For example, we are the convenor of a CASCO working group that is revising ISO/IEC Guide 60, *Code of good practice for conformity assessment*. This document establishes common international guidelines for all forms of conformity assessment.

As noted above, the long-term objective of our programs is the development of a global conformity assessment regime. Some such systems already exist in certain sectors, most notably under the auspices of the IEC, but in most fields, this goal is still a long way off.

In the meantime, one of the most effective ways to ensure foreign acceptance of conformity assessment results is through mutual recognition agreements. Under these agreements, participants pledge to recognize their partners' procedures as equivalent to their own. That makes it easier for businesses to sell their goods and services overseas without having to undergo costly and time-consuming reassessments.

The Standards Council is involved in a variety of agreements that are already in place or are under development. We provide advice or support to the federal government in government-to-government agreements, including Canada's participation in the WTO, NAFTA, the Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) and agreements with the European Union, the European Free Trade Association and Switzerland.

Number of accredited organizations continues to grow

	Number at beginning of year	New accreditations	Withdrawals of accreditation	Number at year end	Pending at year end
• Testing and calibration laboratories	278	63	13	**328**	90
• Certification bodies	21	2	1	**22**	3
• ISO 9000 registration bodies	16	1	0	**17**	3
• ISO 14000 registration bodies	7	0	0	**7**	3
• Auditor course providers	1	0	0	**1**	0
• Auditor certifiers	1	0	0	**1**	1
Total	**324**			**376**	

Performance indicator: Cost recovery

The Standards Council is determined to operate its accreditation programs on a full cost recovery basis, so that the costs of operating the programs are fully covered by the revenues from accreditation fees.

Program	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Certification bodies	92 per cent cost recovery	**93 per cent**	100 per cent cost recovery
• Testing and calibration laboratories		**90 per cent**	

Overhead expenses for the laboratory accreditation program were slightly higher than forecast. Over the long run, the new fee structure implemented at the beginning of 2001–2002 is expected to bring about greater cost recovery.
Cost recovery targets were not established for the accreditation programs for quality and environmental management systems registration bodies programs. Actual cost recovery rates were 114 per cent and 55 per cent, respectively.

We're also the Canadian signatory to a number of voluntary agreements developed by organizations such as IAF and PAC. One condition of membership in these agreements is that participants must undergo evaluations of their procedures by their peers. Standards Council staff are often participants in these reviews. From time to time, we're also the object of them. Representatives of IAF and PAC, for example, are scheduled to review our conformity assessment accreditation programs early in the new fiscal year. This review is required in order for us to be eligible to sign forthcoming recognition agreements on product certification and environmental management systems, and to remain a part of their agreements on quality management systems.

In our view, the most effective way to ensure worldwide recognition of conformity assessment results is to work at the global level. In some sectors, however, global agreements are still some way off. To serve the interests of Canadians, we still need to develop agreements at the country-to-country level. Early this year, we signed a recognition agreement with the U.S. National Cooperation for Laboratory Accreditation (NACLA) that is intended to provide clients of accredited Canadian laboratories with greater access to the U.S. market.

We were also one of two Canadian signatories to a new agreement between the national metrology institutes and accreditation systems of Canada, the U.S. and Mexico, establishing the North American Calibration Committee. The committee will provide a forum to harmonize calibration laboratory accreditation systems and develop mutual confidence in the measurements made by accredited laboratories.

In all, the Standards Council is a participant in more than 20 bilateral, regional and international agreements (a complete list is available on our Web site). It has become clear that establishing and maintaining these agreements requires a great deal of time and effort. The Standards Council's Intergovernmental Affairs and Trade Branch has developed strategies and guidance documents that will help us to make decisions about which agreements we're going to participate in. The strategies consider existing agreements, social and trade priorities, and other objectives in order to ensure that any new arrangements are as effective and beneficial as possible. Applying them should help us to better manage the agreements that we are involved in.

While opening trade opportunities has become an important goal of our accreditation programs, we haven't forgotten the important contribution that conformity assessment can make to achieving other objectives, including the protection of health, safety and the environment.

Standards and conformity assessment have been part of the regulatory system for electrical products for decades. Now other agencies are coming to realize that making accreditation an element in regulatory initiatives, through partnerships with the Standards Council, can increase compliance while maintaining or improving public safety and reducing the cost to government.

For example, Standards Council accreditation is now part of the federal regulatory system for medical devices. As of January 2003, certain types of devices will have to be manufactured under an ISO 9000-based quality management system in order to be sold in Canada. The Standards Council, in partnership with Health Canada's Therapeutic Products Programme, is qualifying accredited management systems registration bodies to register manufacturers to the applicable standards. The first two qualifications under the system were granted this year.

skills and qualifications (ISO/IEC 17024, *General requirements for bodies operating certification schemes for persons*). The expanded program is expected to launch early in the new fiscal year.

The success of our accreditation programs can also be assessed by their financial and operational performance.

We continue to examine the fee structures of our accreditation programs in order to ensure that they are equitable, competitive and cost-effective. We discuss any proposed changes with our clients. A new fee structure is presently in the works for our programs for management systems registration bodies, and is expected to take effect midway through the new fiscal year.

Various trade agreements require foreign conformity assessment bodies to have the same access to Standards Council accreditation as Canadian ones. In April 2001, the government extended our mandate to allow us to offer our services to clients in all of the countries of the Americas, including Cuba, and all member countries of the Asia-Pacific Economic Cooperation. This was in addition to a previous extension covering much of Europe. We're seeking a further extension to cover all member countries of the World Trade Organization (WTO), which should become effective in the new fiscal year.

One of the great strengths of our conformity assessment accreditation programs is that they are based on internationally recognized guides and standards. This helps to ensure that the results produced by accredited Canadian conformity assessment bodies will be accepted by foreign customers and regulators.

We take those rules very seriously. The effectiveness of our accreditation programs was highlighted this year when we imposed the first-ever suspension of accreditation under our program for quality management systems registration bodies. The body in question undertook significant corrective action to address the problems indicated in our review of their accreditation, and by August had resumed its former good standing.

But the Standards Council doesn't just follow the rules. We also help make them, by participating in forums such as ISO's committee on conformity assessment (CASCO), the International Accreditation Forum (IAF) and the Pacific Accreditation Cooperation (PAC). For example, we are the convenor of a CASCO working group that is revising ISO/IEC Guide 60, *Code of good practice for conformity assessment*. This document establishes common international guidelines for all forms of conformity assessment.

As noted above, the long-term objective of our programs is the development of a global conformity assessment regime. Some such systems already exist in certain sectors, most notably under the auspices of the IEC, but in most fields, this goal is still a long way off.

In the meantime, one of the most effective ways to ensure foreign acceptance of conformity assessment results is through mutual recognition agreements. Under these agreements, participants pledge to recognize their partners' procedures as equivalent to their own. That makes it easier for businesses to sell their goods and services overseas without having to undergo costly and time-consuming reassessments.

The Standards Council is involved in a variety of agreements that are already in place or are under development. We provide advice or support to the federal government in government-to-government agreements, including Canada's participation in the WTO, NAFTA, the Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) and agreements with the European Union, the European Free Trade Association and Switzerland.

Number of accredited organizations continues to grow

	Number at beginning of year	New accreditations	Withdrawals of accreditation	Number at year end	Pending at year end
• Testing and calibration laboratories	278	63	13	**328**	90
• Certification bodies	21	2	1	**22**	3
• ISO 9000 registration bodies	16	1	0	**17**	3
• ISO 14000 registration bodies	7	0	0	**7**	3
• Auditor course providers	1	0	0	**1**	0
• Auditor certifiers	1	0	0	**1**	1
Total	**324**			**376**	

Performance indicator: Cost recovery

The Standards Council is determined to operate its accreditation programs on a full cost recovery basis, so that the costs of operating the programs are fully covered by the revenues from accreditation fees.

Program	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Certification bodies	92 per cent cost recovery	**93 per cent**	100 per cent cost recovery
• Testing and calibration laboratories		**90 per cent**	

Overhead expenses for the laboratory accreditation program were slightly higher than forecast. Over the long run, the new fee structure implemented at the beginning of 2001–2002 is expected to bring about greater cost recovery.
Cost recovery targets were not established for the accreditation programs for quality and environmental management systems registration bodies programs. Actual cost recovery rates were 114 per cent and 55 per cent, respectively.

We're also the Canadian signatory to a number of voluntary agreements developed by organizations such as IAF and PAC. One condition of membership in these agreements is that participants must undergo evaluations of their procedures by their peers. Standards Council staff are often participants in these reviews. From time to time, we're also the object of them. Representatives of IAF and PAC, for example, are scheduled to review our conformity assessment accreditation programs early in the new fiscal year. This review is required in order for us to be eligible to sign forthcoming recognition agreements on product certification and environmental management systems, and to remain a part of their agreements on quality management systems.

In our view, the most effective way to ensure worldwide recognition of conformity assessment results is to work at the global level. In some sectors, however, global agreements are still some way off. To serve the interests of Canadians, we still need to develop agreements at the country-to-country level. Early this year, we signed a recognition agreement with the U.S. National Cooperation for Laboratory Accreditation (NACLA) that is intended to provide clients of accredited Canadian laboratories with greater access to the U.S. market.

We were also one of two Canadian signatories to a new agreement between the national metrology institutes and accreditation systems of Canada, the U.S. and Mexico, establishing the North American Calibration Committee. The committee will provide a forum to harmonize calibration laboratory accreditation systems and develop mutual confidence in the measurements made by accredited laboratories.

In all, the Standards Council is a participant in more than 20 bilateral, regional and international agreements (a complete list is available on our Web site). It has become clear that establishing and maintaining these agreements requires a great deal of time and effort. The Standards Council's Intergovernmental Affairs and Trade Branch has developed strategies and guidance documents that will help us to make decisions about which agreements we're going to participate in. The strategies consider existing agreements, social and trade priorities, and other objectives in order to ensure that any new arrangements are as effective and beneficial as possible. Applying them should help us to better manage the agreements that we are involved in.

While opening trade opportunities has become an important goal of our accreditation programs, we haven't forgotten the important contribution that conformity assessment can make to achieving other objectives, including the protection of health, safety and the environment.

Standards and conformity assessment have been part of the regulatory system for electrical products for decades. Now other agencies are coming to realize that making accreditation an element in regulatory initiatives, through partnerships with the Standards Council, can increase compliance while maintaining or improving public safety and reducing the cost to government.

For example, Standards Council accreditation is now part of the federal regulatory system for medical devices. As of January 2003, certain types of devices will have to be manufactured under an ISO 9000-based quality management system in order to be sold in Canada. The Standards Council, in partnership with Health Canada's Therapeutic Products Programme, is qualifying accredited management systems registration bodies to register manufacturers to the applicable standards. The first two qualifications under the system were granted this year.

Performance indicator: Response times, laboratory accreditation program

Laboratories that apply for Standards Council accreditation do so because such recognition is crucial to their business success. To provide quality customer service, we need to be able to respond to their requests quickly and efficiently.

	Target, 2001–2002	Actual (average)	Target, 2002–2003
• Time to process a new application for accreditation	210 days	**256 days**	
• Time to process a renewal of accreditation	120 days	**140 days**	
• Time to process a scope extension	180 days	**123 days**	New indicators to be established
• Time to handle complaints against the program:			
- acknowledge the complaint within…	48 hours	**7 days**	
- close the complaint within	60 days	**7 days**	
• Time to handle complaints against clients of the program:			
- acknowledge the complaint within…	48 hours	**37 days**	
- close the complaint within	120 days	**32 days**	

While timely response is an important element in service quality, the time required to complete some procedures depends on factors outside our control. As a result, targets like these are not necessarily suitable indicators of the quality of service that we provide. New and more reliable indicators will be established for the new fiscal year.

Standards and conformity assessment are also playing a part in the organic foods industry. The National Standard of Canada for organic agriculture, approved by the Standards Council in 1999, provides a meaningful definition for "organic" and serves as the basis for certification programs that will allow Canadian organic products to be sold in foreign markets.

The Standards Council operates an accreditation program for organizations that certify producers to the requirements of the standard. That program got a boost in June 2001, when the Minister of Agriculture and Agri-Foods announced that his department would help to cover the cost of accreditation. The first accreditation under the program took place in January 2002.

There are a number of other organizations in Canada that operate accreditation programs for "organic" certifiers. We've invited them to incorporate their programs into our own.

The Standards Council also operates an accreditation program for bodies that register sustainable forest management systems, based on a National Standard of Canada. We're working with the Ontario Ministry of Natural Resources to develop an agreement that would link the Ministry's Independent Forestry Audit initiative and our own program.

Another area of environmental concern is managing greenhouse gases, which are emissions suspected of having a role in climate change. Canada's environmental commitments will likely require a system for monitoring and reporting the quantity of greenhouse gases produced in this country. The Standards Council believes that any such verification program should make use of international standards and guides. We are working closely with ISO, Environment Canada and Natural Resources Canada to help promote greater awareness of standardization-based solutions.

One of the challenges facing the effort to incorporate standardization into regulatory regimes is public perception. There is concern in some quarters that alternative forms of regulation pose a risk to public health and safety. This concern is particularly acute in the wake of incidents such as the bacterial contamination of the drinking water system in Walkerton, Ontario, in May 2000.

Greater awareness of the National Standards System can be effective in dispelling this perception. It can even turn skeptics into supporters. During the public inquiry into the Walkerton tragedy, for example, the Ontario Medical Association (OMA) advocated making laboratory accreditation an element in water quality monitoring, but recommended establishing a new body separate from the existing laboratory accreditation system. Together with our accreditation partner, the Canadian Association for Environmental Analytical Laboratories (CAEAL), we contacted the OMA to discuss our programs. By the end of the year, they were considering partnering with us in an accreditation program for medical laboratories.

The Walkerton inquiry provided other opportunities to increase public awareness of standardization. During the inquiry, the Standards Council, CAEAL and the Canadian Council of Independent Laboratories presented a paper on the role of accreditation in

verifying laboratory competence. The Standards Council also responded to the inquiry Commissioner's request for comments on future directions, stressing the effectiveness of a standards-based accreditation system.

Another challenge arose in February, when police in Hamilton, Ontario searched the premises of an accredited laboratory as part of an investigation into allegations of forgery. Because of this investigation, the laboratory asked to have its accreditation withdrawn. The incident provided another opportunity to raise public awareness of the system, the role of accreditation, and the Standards Council's accreditation criteria.

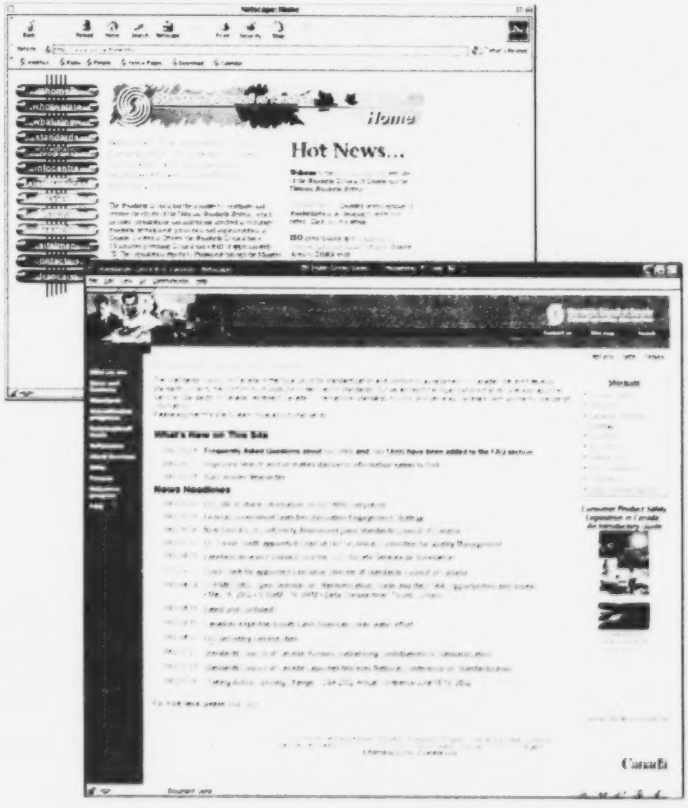
While incorporating conformity assessment into regulatory initiatives, or as an alternative to regulation, has the potential to save taxpayers money, such programs can be costly to establish and maintain. The Standards Council is examining the effect the growth of these programs will have on its financial situation, and is considering whether additional funding will be required.

Partnerships with the National Standards System can also improve the effectiveness of industry-based conformity assessment or self-regulation initiatives. The Standards Council is encouraging industry associations to bring their own efforts, such as food safety programs, into the system. We've also offered to lend our expertise to the International Olympic Committee's drive to establish an accreditation system for laboratories that test athletes for performance-enhancing drugs. Other areas where new or expanded accreditation programs are being considered include Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP), a food safety system which involves identifying and monitoring the points in a process where serious problems are most likely to arise.

New features on the Standards Council's Web site (www.scc.ca)

- Frequently Asked Questions (FAQ) section
- "Standards: A Guided Tour" — an interactive presentation introducing the Standards Council and the National Standards System
- A new section on the volunteer program
- A new section on the Standards Council's trade and policy initiatives
- "Colour Your World with Standards", a colouring and activity book that introduces youngsters to the world of standards and standardization

Former interface



New interface, launched January 2002

Performance indicator: Response times, laboratory accreditation program

Laboratories that apply for Standards Council accreditation do so because such recognition is crucial to their business success. To provide quality customer service, we need to be able to respond to their requests quickly and efficiently.

	Target, 2001–2002	Actual (average)	Target, 2002–2003
• Time to process a new application for accreditation	210 days	**256 days**	
• Time to process a renewal of accreditation	120 days	**140 days**	
• Time to process a scope extension	180 days	**123 days**	New indicators to be established
• Time to handle complaints against the program:			
- acknowledge the complaint within…	48 hours	**7 days**	
- close the complaint within	60 days	**7 days**	
• Time to handle complaints against clients of the program:			
- acknowledge the complaint within…	48 hours	**37 days**	
- close the complaint within	120 days	**32 days**	

While timely response is an important element in service quality, the time required to complete some procedures depends on factors outside our control. As a result, targets like these are not necessarily suitable indicators of the quality of service that we provide. New and more reliable indicators will be established for the new fiscal year.

Standards and conformity assessment are also playing a part in the organic foods industry. The National Standard of Canada for organic agriculture, approved by the Standards Council in 1999, provides a meaningful definition for "organic" and serves as the basis for certification programs that will allow Canadian organic products to be sold in foreign markets.

The Standards Council operates an accreditation program for organizations that certify producers to the requirements of the standard. That program got a boost in June 2001, when the Minister of Agriculture and Agri-Foods announced that his department would help to cover the cost of accreditation. The first accreditation under the program took place in January 2002.

There are a number of other organizations in Canada that operate accreditation programs for "organic" certifiers. We've invited them to incorporate their programs into our own.

The Standards Council also operates an accreditation program for bodies that register sustainable forest management systems, based on a National Standard of Canada. We're working with the Ontario Ministry of Natural Resources to develop an agreement that would link the Ministry's Independent Forestry Audit initiative and our own program.

Another area of environmental concern is managing greenhouse gases, which are emissions suspected of having a role in climate change. Canada's environmental commitments will likely require a system for monitoring and reporting the quantity of greenhouse gases produced in this country. The Standards Council believes that any such verification program should make use of international standards and guides. We are working closely with ISO, Environment Canada and Natural Resources Canada to help promote greater awareness of standardization-based solutions.

One of the challenges facing the effort to incorporate standardization into regulatory regimes is public perception. There is concern in some quarters that alternative forms of regulation pose a risk to public health and safety. This concern is particularly acute in the wake of incidents such as the bacterial contamination of the drinking water system in Walkerton, Ontario, in May 2000.

Greater awareness of the National Standards System can be effective in dispelling this perception. It can even turn skeptics into supporters. During the public inquiry into the Walkerton tragedy, for example, the Ontario Medical Association (OMA) advocated making laboratory accreditation an element in water quality monitoring, but recommended establishing a new body separate from the existing laboratory accreditation system. Together with our accreditation partner, the Canadian Association for Environmental Analytical Laboratories (CAEAL), we contacted the OMA to discuss our programs. By the end of the year, they were considering partnering with us in an accreditation program for medical laboratories.

The Walkerton inquiry provided other opportunities to increase public awareness of standardization. During the inquiry, the Standards Council, CAEAL and the Canadian Council of Independent Laboratories presented a paper on the role of accreditation in

verifying laboratory competence. The Standards Council also responded to the inquiry Commissioner's request for comments on future directions, stressing the effectiveness of a standards-based accreditation system.

Another challenge arose in February, when police in Hamilton, Ontario searched the premises of an accredited laboratory as part of an investigation into allegations of forgery. Because of this investigation, the laboratory asked to have its accreditation withdrawn. The incident provided another opportunity to raise public awareness of the system, the role of accreditation, and the Standards Council's accreditation criteria.

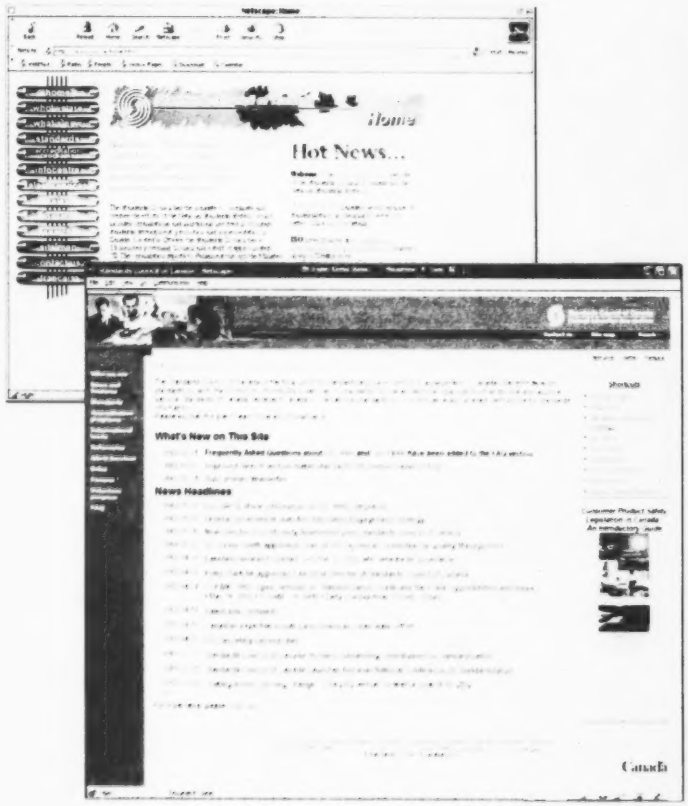
While incorporating conformity assessment into regulatory initiatives, or as an alternative to regulation, has the potential to save taxpayers money, such programs can be costly to establish and maintain. The Standards Council is examining the effect the growth of these programs will have on its financial situation, and is considering whether additional funding will be required.

Partnerships with the National Standards System can also improve the effectiveness of industry-based conformity assessment or self-regulation initiatives. The Standards Council is encouraging industry associations to bring their own efforts, such as food safety programs, into the system. We've also offered to lend our expertise to the International Olympic Committee's drive to establish an accreditation system for laboratories that test athletes for performance-enhancing drugs. Other areas where new or expanded accreditation programs are being considered include Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP), a food safety system which involves identifying and monitoring the points in a process where serious problems are most likely to arise.

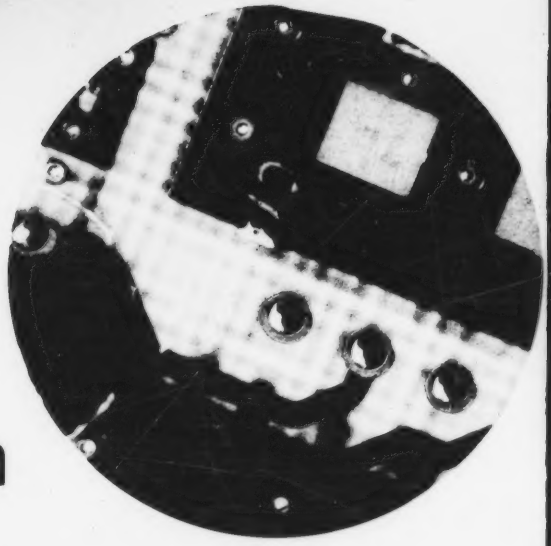
New features on the Standards Council's Web site (www.scc.ca)

- Frequently Asked Questions (FAQ) section
- "Standards: A Guided Tour" — an interactive presentation introducing the Standards Council and the National Standards System
- A new section on the volunteer program
- A new section on the Standards Council's trade and policy initiatives
- "Colour Your World with Standards", a colouring and activity book that introduces youngsters to the world of standards and standardization

Former interface



New interface, launched January 2002



Policy and information

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Create and maintain a framework for developing national positions
- Develop and maintain the capacity for standards-related policy development, analysis and dissemination
- Promote the use of the National Standards System
- Move toward a global accreditation regime
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Identify and make available to stakeholders the objectives and strategies underlying trade-related mutual recognition agreements
- Provide support for the Agreement on Internal Trade
- Generate strategic sectoral participation

Corporate Plan objectives:

- Maintain the Enquiry Point, *Export Alert!*, the Standards Information and Research Service and the Technical Document Centre
- Build stronger relationships with partners and customers
- Ensure electronic dissemination of more relevant and targeted information products and services

In recent years, it's become clear that the Standards Council needs to do more than simply provide nuts and bolts information, such as which standard applies to which product. We also need to develop our capacity to collect, analyze and disseminate information related to standards in a strategic and policy context.

The focus for much of this effort is the policy unit in our Intergovernmental Affairs and Trade Branch. The unit, which was established during the previous fiscal year and reached full strength during 2001–2002, has developed a number of policy papers and priority setting mechanisms intended to sharpen the organization's policy and strategic approaches. These included documents on principles to be considered when developing recognition agreements, a framework for hosting standardization related events, and a strategic approach to participation in international conformity assessment agreements. The group also contributes significantly to the Standards Council's participation in international forums such as IAF.

The Standards Council remains Canada's foremost source for standards information. In 2001–2002, our Information and Research Service handled over 5,400 requests for information from industry, governments and the general public. About 87 per cent of these are from Canadian companies, with almost two-thirds coming from small and medium-sized businesses.

Performance indicator: Standards collections in electronic format

Electronic (i.e., CD-ROM or online) versions of standards offer faster, easier access and greater timeliness. Our goal is to provide our entire Canadian, foreign and international standards collection in electronic formats.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Percentage of collection available in electronic formats	100 per cent	**90 per cent**	100 per cent

Eighteen out of twenty standards collections are now available in electronic format. The other two are expected to be available shortly.

In addition to responding to specific queries, the service can provide long term or in depth research on standards-related topics. Our clients this year included the Solicitor General's department and Industry Canada.

Our Technical Document Centre features Canada's most complete collection of Canadian, foreign and international standards, along with a variety of other documents related to standards and regulation. We're in the process of updating our inventory software to provide quicker and easier access to the more than 450,000 documents that make up the collection. Maintaining such an extensive library can be costly. Fortunately, since we're the Canadian member body of ISO, half of our foreign counterparts have agreed to provide us with their collections at no cost.

NAFTA and the WTO both require signatories to operate Enquiry Points that share information on proposed changes to government regulations. The Standards Council operates Canada's Enquiry Point on behalf of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

One of the services offered by the Enquiry Point is *Export Alert!*, the only automated e-mail notification system of its kind in the world. This year, the Enquiry Point introduced several refinements that had been requested by *Export Alert!* subscribers, including HTML formatting, an option to track regulatory proposals by country and easier access to the full text of proposed regulatory changes.

The service, intended mainly for use by Canadian exporters, became an export itself this year. A U.S. version debuted in October, using the Standards Council's hardware and software. We're also marketing the service to other Enquiry Points. To help Latin American countries fulfill their own WTO obligations, we've developed a Spanish version, *¡Alerta al Exportador!*, which has already been picked up by Bolivia.

We are developing a number of specialized information products that will help businesses and industries that need particular types of standards information. These include:

- an introductory guide to federal and provincial product safety legislation;
- *RegWatch*, a database of standards referenced in federal legislation; and
- *Standards Alert!*, an *Export Alert!*-style notification system for new and revised Canadian and international standards.

All of these products are expected to become available early in the new fiscal year.

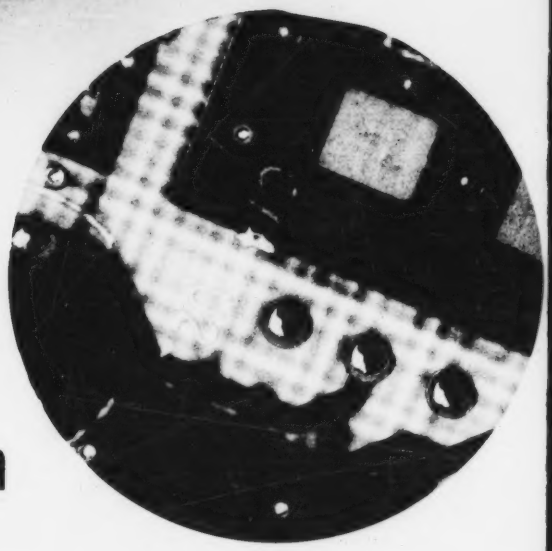
Another source of standards information is the Standards Council's Web site. Traffic on the site has grown to an average of over 200,000 page visits per month.

Some of the most popular sites on the Web are "portals": sites that allow visitors to sift through a vast array of information to focus only on the topics of interest to them. The Standards Council is in the process of adding a portal for the National Standards System to its site. The portal will allow users to explore the System in a way that reflects their particular needs, interests and level of awareness. By year-end, an external consultant had completed a review of internal user needs, and was poised to begin an external user survey. The Web portal is expected to be in place late in 2002.

In the meantime, we've launched a redesigned version of the existing site, giving it a more professional image and making it easier to use. A number of technical measures were also undertaken to improve the site's performance.

We also continued to add new resources to the site. Additions this year included new sections on the Standards Council's trade and policy initiatives, the Volunteer Program, and frequently asked questions (FAQs).

In addition to providing specific, targeted information to standards stakeholders, the Standards Council also works to build a more general awareness of standardization and of the services we provide among Canadians. Our priority targets in this area include exporters, small and medium-sized businesses, and emerging industries. We have developed a number of informative promotional items aimed at this audience.



Policy and information

Objectives

Canadian Standards Strategy implementation proposals:

- Create and maintain a framework for developing national positions
- Develop and maintain the capacity for standards-related policy development, analysis and dissemination
- Promote the use of the National Standards System
- Move toward a global accreditation regime
- Make standards and conformity assessment a full part of the public policy debate
- Identify and make available to stakeholders the objectives and strategies underlying trade-related mutual recognition agreements
- Provide support for the Agreement on Internal Trade
- Generate strategic sectoral participation

Corporate Plan objectives:

- Maintain the Enquiry Point, *Export Alert!*, the Standards Information and Research Service and the Technical Document Centre
- Build stronger relationships with partners and customers
- Ensure electronic dissemination of more relevant and targeted information products and services

In recent years, it's become clear that the Standards Council needs to do more than simply provide nuts and bolts information, such as which standard applies to which product. We also need to develop our capacity to collect, analyze and disseminate information related to standards in a strategic and policy context.

The focus for much of this effort is the policy unit in our Intergovernmental Affairs and Trade Branch. The unit, which was established during the previous fiscal year and reached full strength during 2001–2002, has developed a number of policy papers and priority setting mechanisms intended to sharpen the organization's policy and strategic approaches. These included documents on principles to be considered when developing recognition agreements, a framework for hosting standardization related events, and a strategic approach to participation in international conformity assessment agreements. The group also contributes significantly to the Standards Council's participation in international forums such as IAF.

The Standards Council remains Canada's foremost source for standards information. In 2001–2002, our Information and Research Service handled over 5,400 requests for information from industry, governments and the general public. About 87 per cent of these are from Canadian companies, with almost two-thirds coming from small and medium-sized businesses.

Performance indicator: Standards collections in electronic format

Electronic (i.e., CD-ROM or online) versions of standards offer faster, easier access and greater timeliness. Our goal is to provide our entire Canadian, foreign and international standards collection in electronic formats.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Percentage of collection available in electronic formats	100 per cent	**90 per cent**	100 per cent

Eighteen out of twenty standards collections are now available in electronic format. The other two are expected to be available shortly.

In addition to responding to specific queries, the service can provide long term or in depth research on standards-related topics. Our clients this year included the Solicitor General's department and Industry Canada.

Our Technical Document Centre features Canada's most complete collection of Canadian, foreign and international standards, along with a variety of other documents related to standards and regulation. We're in the process of updating our inventory software to provide quicker and easier access to the more than 450,000 documents that make up the collection. Maintaining such an extensive library can be costly. Fortunately, since we're the Canadian member body of ISO, half of our foreign counterparts have agreed to provide us with their collections at no cost.

NAFTA and the WTO both require signatories to operate Enquiry Points that share information on proposed changes to government regulations. The Standards Council operates Canada's Enquiry Point on behalf of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

One of the services offered by the Enquiry Point is *Export Alert!*, the only automated e-mail notification system of its kind in the world. This year, the Enquiry Point introduced several refinements that had been requested by *Export Alert!* subscribers, including HTML formatting, an option to track regulatory proposals by country and easier access to the full text of proposed regulatory changes.

The service, intended mainly for use by Canadian exporters, became an export itself this year. A U.S. version debuted in October, using the Standards Council's hardware and software. We're also marketing the service to other Enquiry Points. To help Latin American countries fulfill their own WTO obligations, we've developed a Spanish version, *¡Alerta al Exportador!*, which has already been picked up by Bolivia.

We are developing a number of specialized information products that will help businesses and industries that need particular types of standards information. These include:

- an introductory guide to federal and provincial product safety legislation;
- *RegWatch*, a database of standards referenced in federal legislation; and
- *Standards Alert!*, an *Export Alert!*-style notification system for new and revised Canadian and international standards.

All of these products are expected to become available early in the new fiscal year.

Another source of standards information is the Standards Council's Web site. Traffic on the site has grown to an average of over 200,000 page visits per month.

Some of the most popular sites on the Web are "portals": sites that allow visitors to sift through a vast array of information to focus only on the topics of interest to them. The Standards Council is in the process of adding a portal for the National Standards System to its site. The portal will allow users to explore the System in a way that reflects their particular needs, interests and level of awareness. By year-end, an external consultant had completed a review of internal user needs, and was poised to begin an external user survey. The Web portal is expected to be in place late in 2002.

In the meantime, we've launched a redesigned version of the existing site, giving it a more professional image and making it easier to use. A number of technical measures were also undertaken to improve the site's performance.

We also continued to add new resources to the site. Additions this year included new sections on the Standards Council's trade and policy initiatives, the Volunteer Program, and frequently asked questions (FAQs).

In addition to providing specific, targeted information to standards stakeholders, the Standards Council also works to build a more general awareness of standardization and of the services we provide among Canadians. Our priority targets in this area include exporters, small and medium-sized businesses, and emerging industries. We have developed a number of informative promotional items aimed at this audience.

Performance indicator: Increase in *Export Alert!* subscribers

Export Alert! offers a valuable service to Canadian exporters by forewarning them of changes in regulations that affect their products. Our goal is to ensure that Canadian businesses that could benefit from the service are aware of and subscribe to it.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Increase in number of subscribers during 2001–2002	5 per cent	**62 per cent**	8 per cent

As a result of improvements to the service and several marketing initiatives, the number of *Export Alert!* subscribers increased significantly more than expected.

Trade shows provide an important opportunity to build awareness of the Standards Council and the National Standards System. This year, we participated in:

- Ontario Environmental Management and Compliance (April 2001, Toronto);
- the American Society for Quality's annual conference (May 2001, Charlotte, North Carolina);
- National Conference of Standards Laboratories International (July 2001, Washington DC);
- the Canadian Manufacturers and Exporters annual conference and trade show (September 2001, Montreal);
- Industry Canada's SME (small and medium sized enterprises) Info Fairs (October 2001, London, Ontario; October 2001, Maniwaki, Quebec; November 2001, Edmonton); and
- Globe 2002 (March 2002, Vancouver).

Canada's business media provide another important means of sharing information about standardization. Since 1998, the Standards Council has contributed a bimonthly standards column to *Hazardous Materials Management* magazine. Topics covered in the column during 2001–2002 included the work of ISO's technical committee on environmental management, new standards in the ISO 14000 series, the role of standards in the struggle against terrorism, and a new Canadian standard for the classification of hazardous household waste.

New information products

Released in 2001–2002

- "IGAT Insider", an electronic newsletter about the work of the Intergovernmental Affairs and Trade Branch, published three times a year
- "Colour Your World with Standards", a colouring and activity book that introduces youngsters to the world of standards and standardization

In development (to be released in 2002–2003)

- *RegWatch*, a database of standards referenced in federal legislation
- *Consumer Product Safety Legislation in Canada: An Introductory Guide*
- *Standards Alert!*, an e-mail notification service on new and revised Canadian and international standards

Performance indicator: Increase in *Export Alert!* subscribers

Export Alert! offers a valuable service to Canadian exporters by forewarning them of changes in regulations that affect their products. Our goal is to ensure that Canadian businesses that could benefit from the service are aware of and subscribe to it.

	Target, 2001–2002	Actual	Target, 2002–2003
• Increase in number of subscribers during 2001–2002	5 per cent	**62 per cent**	8 per cent

As a result of improvements to the service and several marketing initiatives, the number of *Export Alert!* subscribers increased significantly more than expected.

Trade shows provide an important opportunity to build awareness of the Standards Council and the National Standards System. This year, we participated in:

- Ontario Environmental Management and Compliance (April 2001, Toronto);
- the American Society for Quality's annual conference (May 2001, Charlotte, North Carolina);
- National Conference of Standards Laboratories International (July 2001, Washington DC);
- the Canadian Manufacturers and Exporters annual conference and trade show (September 2001, Montreal);
- Industry Canada's SME (small and medium sized enterprises) Info Fairs (October 2001, London, Ontario; October 2001, Maniwaki, Quebec; November 2001, Edmonton); and
- Globe 2002 (March 2002, Vancouver).

Canada's business media provide another important means of sharing information about standardization. Since 1998, the Standards Council has contributed a bimonthly standards column to *Hazardous Materials Management* magazine. Topics covered in the column during 2001—2002 included the work of ISO's technical committee on environmental management, new standards in the ISO 14000 series, the role of standards in the struggle against terrorism, and a new Canadian standard for the classification of hazardous household waste.

New information products

Released in 2001–2002

- "IGAT Insider", an electronic newsletter about the work of the Intergovernmental Affairs and Trade Branch, published three times a year
- "Colour Your World with Standards", a colouring and activity book that introduces youngsters to the world of standards and standardization

In development (to be released in 2002–2003)

- *RegWatch*, a database of standards referenced in federal legislation
- *Consumer Product Safety Legislation in Canada: An Introductory Guide*
- *Standards Alert!*, an e-mail notification service on new and revised Canadian and international standards

Management discussion and analysis

Operations

Standards have become one of the critical underpinnings of global trade and competitiveness. They help firms acquire new technologies, build competitive advantage and win market leadership. They also help Canadians safeguard environmental and social priorities.

The Standards Council of Canada and the National Standards System must continue to respond to external influences that will create new opportunities and challenges for their programs and services. The cost-recovery nature of its conformity assessment programs means that the Standards Council must respond to the markets within which its clients operate. Management needs to be realistic about what programs and services the organization should offer, based on the needs and expectations of clients and potential clients.

(For key considerations see table on page 30.)

Finance

Our total revenue from sources other than our parliamentary appropriation was $5.4 million in 2001–2002. This is 23 per cent higher than the $4.4 million recorded in 2000–2001. With the exception of a slight decline in **WTO/NAFTA enquiry point** operations, all other revenue categories advanced significantly. The increase in **other revenues** is attributed to registration fees and sponsorship for the NSS Conference held in March 2002, and to electronic web-forum hosting activities. Of particular note is the rise in **conformity assessment accreditation fee** revenues.

Royalties from standards sales, at $656 thousand, is up 18 per cent from the previous year's level of $556 thousand. Royalties from IHS, our exclusive Canadian sales agent, declined slightly, reflecting a shift in clients' preference from paper copies of standards to electronic versions. On the other hand, both ISO and IEC have launched web stores featuring electronic standards that customers can download immediately. As well, licensing agreements to provide network access to standards and standards collections continue to show steady growth. As a result of both of these factors, royalties received from ISO and IEC pursuant to rules governing our membership have, in percentage terms, grown substantially over the last year.

Conformity assessment accreditation fee revenues in the certification body, quality and environmental management systems registration body, and testing and calibration laboratory programs increased to $4 million from $3.2 million, a 27 per cent jump. Each of the programs recorded increases in revenue, moving the Standards Council further along in its goal to operate these programs on a full cost recovery basis. Increases are largely attributable to a larger client base as well as increased client activity. A revised fee structure was implemented in the laboratory accreditation program as of April 1, 2001, in order to more closely match revenues and expenditures.

Key considerations

Some of the key considerations affecting the Standards Council of Canada and the National Standards System are listed in the following table.

Consideration:	Opportunities:	Challenges:
Regulation and the National Standards System (NSS)	• Standardization can play a key role in reducing regulatory burden. • Governments are looking for viable alternatives to regulations, while still protecting the public safety. The NSS is ideally suited to address this.	• Engaging governments in standardization • Implementing new programs in the absence of significant additional resources to support them • Developing new programs in a timely way • Quantifying the cost savings to regulators achieved by standardization
The Canadian Standards Strategy	• The Strategy has been well received by NSS stakeholders. This has led to demand for an ongoing national approach after the current Strategy is fully implemented	• Identifying and obtaining the additional resources required to support an ongoing national approach
Participation in regional and international standardization forums	• Our participation in these forums reduces trade barriers and makes standardization a priority for exporters. • Canada's NSS is often cited as a model to be emulated. As a result, we are asked to assist in developing similar systems in other countries.	• Financial and human resource costs associated with relationship development and Canadian representation • Communicating the value-added aspect of this participation to our clients
Accredited bodies are reducing the number of accreditations they obtain	• We are one of the few "one-stop" accreditation bodies in the world, offering services to labs, certification bodies and registration bodies.	• Number of accreditation competitors, many of which operate internationally • Need to recognize and meet our clients' needs and expectations • Increased cost to remaining clients if accreditation revenues are reduced
Social policy initiatives	• More than 15,000 people volunteer in the NSS, many on committees that work on important standards enhancing Canadians' quality of life. • Canada is a standardization model for the world, and through its efforts internationally is assisting developing countries in their own social policy standardization efforts.	• Insufficient financial support for social policy related initiatives • Engaging granting agencies in programs that assist developing countries, and getting financial commitment from them to assist in operating the programs

Our **Parliamentary appropriation** of $6.5 million is $1.6 million above the level of the previous year, reflecting the approval of an additional and ongoing adjustment to the Standards Council's base appropriation. The additional funding arose from a program integrity review, focused on ensuring that the corporation had the necessary resources to meet its mandate. The additional funding was used to increase staff resources, to implement the Canadian Standards Strategy, and to invest in critical infrastructure. Our Parliamentary appropriation supported 55 per cent of our operating and capital expenditures, up from 51 per cent in FY 2001–2002.

In total, **expenses** for 2001–2002 were $11.8 million, an increase of 23 per cent from the 2000–2001 total of $9.5 million. On a program basis, expenses for all major areas increased, resulting from the ongoing implementation of the Canadian Standards Strategy and increased levels of activity in conformity assessment. These increases were supported both by higher revenues and the increased Parliamentary appropriation.

On a functional basis, salaries and employee benefits increased, as positions which had remained vacant through much of the previous year were filled and new staff resources were added. Travel, though increased from the previous year, was significantly below budget as a result of the events of September 11, 2001. As well, vacant positions were not fully staffed until September, also resulting in lower than anticipated activity. Professional and special services expenditures were significantly above budget, due to late staffing activities that required us to use outside contractors to fulfill obligations that were to have been completed by staff. A reduction in office accommodation expense reflects the first full year's impact of the move to new premises, which resulted in a $230 thousand annual reduction over the cost of our previous premises. The substantial increase in meetings expenses results from the National Standards System Conference, which was a key element of the Canadian Standards Strategy. Office supplies expenses were higher due to the equipping of new staff, an upgrade to our productivity software, and the acquisition of electronic forms software.

Total revenues and funding exceeded expenditures by $402 thousand, up from the previous year's deficit of $11 thousand. This surplus on operations funded the acquisition of capital assets, and helped to restore the Standards Council's working capital to a level equivalent to two month's operational requirements.

Financial overview 1997 - 2003

	1997-1998	1998–1999	1999–2000	2000–2001	2002–2003 (Budget)
Revenue					
Accreditation fees	$ 2,031,315	$ 2,337,497	$ 2,751,778	$ 3,164,349	$ 3,832,300
Revenue from standards sales [1]	1,808,928	533,060	530,107	556,012	555,000
WTO/NAFTA Enquiry Point	274,692	296,864	304,027	309,050	251,800
Standards Initiatives Program funding	866,391	635,902	1,234,714	0	0
Parliamentary appropriation	4,957,547	4,938,161	5,132,924	4,925,095	6,694,500
Other	262,279	276,392	534,623	554,590	898,600
	$ 10,201,152	**$ 9,017,876**	**$ 10,488,173**	**$ 9,509,096**	**$ 12,232,200**
Expenses					
Conformity Assessment	2,045,266	1,972,299	2,589,880	2,497,893	2,968,800
Standards sales [1]	1,291,025	50,715	0	0	0
Information Services	409,812	390,926	419,732	375,411	476,950
WTO/NAFTA Enquiry Point	274,691	296,866	304,027	309,050	251,800
Standards Development	2,459,437	2,705,012	2,690,307	2,481,359	3,539,200
Intergovernmental Affairs and Trade	598,552	535,504	697,285	538,060	945,900
Management and administration	3,210,367	3,109,295	3,769,330	3,317,982	4,049,550
	$ 10,289,150	**$ 9,060,617**	**$ 10,470,561**	**$ 9,519,755**	**$ 12,232,200**
Net income (loss)	**$ (87,998)**	**$ (42,741)**	**$ 17,612**	**$ (10,659)**	**$ 0**

[1] The Standards Sales Service, formerly an in-house operation, was outsourced beginning in 1998-99. The figures for that year and later years are net royalty payments.

Key considerations

Some of the key considerations affecting the Standards Council of Canada and the National Standards System are listed in the following table.

Consideration:	Opportunities:	Challenges:
Regulation and the National Standards System (NSS)	• Standardization can play a key role in reducing regulatory burden. • Governments are looking for viable alternatives to regulations, while still protecting the public safety. The NSS is ideally suited to address this.	• Engaging governments in standardization • Implementing new programs in the absence of significant additional resources to support them • Developing new programs in a timely way • Quantifying the cost savings to regulators achieved by standardization
The Canadian Standards Strategy	• The Strategy has been well received by NSS stakeholders. This has led to demand for an ongoing national approach after the current Strategy is fully implemented	• Identifying and obtaining the additional resources required to support an ongoing national approach
Participation in regional and international standardization forums	• Our participation in these forums reduces trade barriers and makes standardization a priority for exporters. • Canada's NSS is often cited as a model to be emulated. As a result, we are asked to assist in developing similar systems in other countries.	• Financial and human resource costs associated with relationship development and Canadian representation • Communicating the value-added aspect of this participation to our clients
Accredited bodies are reducing the number of accreditations they obtain	• We are one of the few "one-stop" accreditation bodies in the world, offering services to labs, certification bodies and registration bodies.	• Number of accreditation competitors, many of which operate internationally • Need to recognize and meet our clients' needs and expectations • Increased cost to remaining clients if accreditation revenues are reduced
Social policy initiatives	• More than 15,000 people volunteer in the NSS, many on committees that work on important standards enhancing Canadians' quality of life. • Canada is a standardization model for the world, and through its efforts internationally is assisting developing countries in their own social policy standardization efforts.	• Insufficient financial support for social policy related initiatives • Engaging granting agencies in programs that assist developing countries, and getting financial commitment from them to assist in operating the programs

Our **Parliamentary appropriation** of $6.5 million is $1.6 million above the level of the previous year, reflecting the approval of an additional and ongoing adjustment to the Standards Council's base appropriation. The additional funding arose from a program integrity review, focused on ensuring that the corporation had the necessary resources to meet its mandate. The additional funding was used to increase staff resources, to implement the Canadian Standards Strategy, and to invest in critical infrastructure. Our Parliamentary appropriation supported 55 per cent of our operating and capital expenditures, up from 51 per cent in FY 2001–2002.

In total, **expenses** for 2001–2002 were $11.8 million, an increase of 23 per cent from the 2000–2001 total of $9.5 million. On a program basis, expenses for all major areas increased, resulting from the ongoing implementation of the Canadian Standards Strategy and increased levels of activity in conformity assessment. These increases were supported both by higher revenues and the increased Parliamentary appropriation.

On a functional basis, salaries and employee benefits increased, as positions which had remained vacant through much of the previous year were filled and new staff resources were added. Travel, though increased from the previous year, was significantly below budget as a result of the events of September 11, 2001. As well, vacant positions were not fully staffed until September, also resulting in lower than anticipated activity. Professional and special services expenditures were significantly above budget, due to late staffing activities that required us to use outside contractors to fulfill obligations that were to have been completed by staff. A reduction in office accommodation expense reflects the first full year's impact of the move to new premises, which resulted in a $230 thousand annual reduction over the cost of our previous premises. The substantial increase in meetings expenses results from the National Standards System Conference, which was a key element of the Canadian Standards Strategy. Office supplies expenses were higher due to the equipping of new staff, an upgrade to our productivity software, and the acquisition of electronic forms software.

Total revenues and funding exceeded expenditures by $402 thousand, up from the previous year's deficit of $11 thousand. This surplus on operations funded the acquisition of capital assets, and helped to restore the Standards Council's working capital to a level equivalent to two month's operational requirements.

Financial overview 1997 - 2003

	1997-1998	1998–1999	1999–2000	2000–2001	2002–2003 (Budget)
Revenue					
Accreditation fees	$ 2,031,315	$ 2,337,497	$ 2,751,778	$ 3,164,349	$ 3,832,300
Revenue from standards sales	1,808,928	533,060	530,107	556,012	555,000
WTO/NAFTA Enquiry Point	274,692	296,864	304,027	309,050	251,800
Standards Initiatives Program funding	866,391	635,902	1,234,714	0	0
Parliamentary appropriation	4,957,547	4,938,161	5,132,924	4,925,095	6,694,500
Other	262,279	276,392	534,623	554,590	898,600
	$ 10,201,152	**$ 9,017,876**	**$ 10,488,173**	**$ 9,509,096**	**$ 12,232,200**
Expenses					
Conformity Assessment	2,045,266	1,972,299	2,589,880	2,497,893	2,968,800
Standards sales[1]	1,291,025	50,715	0	0	0
Information Services	409,812	390,926	419,732	375,411	476,950
WTO/NAFTA Enquiry Point	274,691	296,866	304,027	309,050	251,800
Standards Development	2,459,437	2,705,012	2,690,307	2,481,359	3,539,200
Intergovernmental Affairs and Trade	598,552	535,504	697,285	538,060	945,900
Management and administration	3,210,367	3,109,295	3,769,330	3,317,982	4,049,550
	$ 10,289,150	**$ 9,060,617**	**$ 10,470,561**	**$ 9,519,755**	**$ 12,232,200**
Net income (loss)	**$ (87,998)**	**$ (42,741)**	**$ 17,612**	**$ (10,659)**	**$ 0**

[1] The Standards Sales Service, formerly an in-house operation, was outsourced beginning in 1998-99. The figures for that year and later years are net royalty payments.

Financial statements

Report of management's responsibility

Allan Rock, P.C., M.P.
Minister of Industry

Mr. Minister,

The accompanying financial statements and all information in the Annual Report are the responsibility of the Council and its officers. The financial statements were prepared by management in conformity with Canadian generally accepted accounting principles appropriate to Council's operations. Financial information presented throughout the Annual Report is consistent with the financial statements. The non-financial information provided in the Annual Report has been selected on the basis of its relevance to Council's objectives.

Council maintains a system of financial and management controls and procedures designed to provide reasonable assurance that the transactions undertaken by the Council are appropriately authorized, that assets are safeguarded and that financial records are properly maintained to provide reliable financial statements. These controls and procedures are also designed to provide reasonable assurance that transactions are in accordance with the Council's objectives and within its mandate as stated in the *Standards Council of Canada Act*.

The Auditor General annually provides an independent, objective review of the financial records to determine if the financial statements report fairly the operating results and financial position of the Council in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Council, through its Audit Committee, is responsible for reviewing management's financial and reporting practices in order to satisfy itself that these responsibilities are properly discharged by management. The Audit Committee, comprised solely of Council members, meets with management and the Auditor General representatives to review the annual financial statements and reports on them to the Council.

Hugh Krentz
Chair

May 17, 2002

Auditor's Report

To the Minister of Industry

I have audited the balance sheet of the Standards Council of Canada as at March 31, 2002 and the statements of operations and equity of Canada and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Council's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Council as at March 31, 2002 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. As required by the *Financial Administration Act*, I report that, in my opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in my opinion, the transactions of the Council that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the *Financial Administration Act* and regulations, the *Standards Council of Canada Act* and the by-laws of the Council.

Richard Flageole, FCA
Assistant Auditor General
for the Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
May 17, 2002

BALANCE SHEET

As at March 31	2002	2001
ASSETS		
Current		
Cash	$ 1,197,022	$ 1,231,494
Accounts receivable:		
Federal government departments and agencies	201,553	273,919
Other	1,194,942	1,216,245
Parliamentary appropriation receivable	1,356,221	310,000
Prepaid expenses	831,762	356,222
	4,781,500	3,387,880
Capital assets (Note 3)	1,206,790	1,123,926
	$ 5,988,290	$ 4,511,806
LIABILITIES		
Current		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 1,417,546	$ 635,564
Accrued employee entitlements	65,282	54,772
Deferred accreditation fees	1,269,890	1,070,580
	2,752,718	1,760,916
Long term		
Deferred revenue related to capital assets (Note 4)	24,227	124,856
Deferred government funding (Note 5)	825,293	622,806
Deferred revenue - Tenant improvement allowance (Note 6)	357,270	376,264
	1,206,790	1,123,926
	3,959,508	2,884,842
EQUITY OF CANADA		
Equity of Canada	2,028,782	1,626,964
	$ 5,988,290	$ 4,511,806

Commitments (Note 10)

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

Approved by the Council:

The Chair

Executive Director

STATEMENT OF OPERATIONS AND EQUITY OF CANADA

For the year ended March 31	2002	2001
Revenue		
Conformity Assessment accreditation fees	$ 4,025,468	$ 3,164,349
Royalties from sales of standards (Note 8)	656,034	556,012
WTO/NAFTA Enquiry Point	299,824	309,050
Other	436,464	357,731
	5,417,790	4,387,142
Expenses (Note 9)		
Conformity Assessment	2,833,835	2,497,893
Information Services	389,762	375,411
WTO/NAFTA Enquiry Point	299,824	309,050
Standards Development	3,187,459	2,481,359
Intergovernmental Affairs and Trade	759,658	538,060
Management and Administrative Services	4,282,158	3,317,982
	11,752,696	9,519,755
Net loss before government funding	(6,334,906)	(5,132,613)
Government funding		
Parliamentary appropriation for operating expenses	6,523,024	4,925,095
Amortization of deferred government funding	213,700	196,859
	6,736,724	5,121,954
Net Income (Loss)	401,818	(10,659)
Equity of Canada at the beginning of the year	1,626,964	1,637,623
Equity of Canada at the end of the year	$ 2,028,782	$ 1,626,964

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

STATEMENT OF CASH FLOWS

For the year ended March 31	2002	2001
Operating activities		
Net Income (Loss)	**$ 401,818**	$ (10,659)
Adjustment for non-cash items		
Amortization of capital assets	**340,898**	404,396
Amortization of deferred revenue related to capital assets	**(100,629)**	(189,549)
Amortization of deferred government funding	**(213,700)**	(196,859)
Amortization of tenant improvement allowance	**(26,569)**	(17,988)
	401,818	(10,659)
Changes in current liabilities and current assets other than cash	**(436,290)**	522,480
Cash flows (used in) provided by operating activities	**(34,472)**	511,821
Investing activities		
Additions to capital assets	**(423,762)**	(915,158)
Financing activities		
Funding for acquisition of capital assets		
Parliamentary appropriation	**416,187**	520,905
Tenant improvement allowance	**7,575**	394,253
	423,762	915,158
(Decrease) Increase in cash during the year	**(34,472)**	511,821
Cash at the beginning of the year	**1,231,494**	719,673
Cash at the end of the year	**$ 1,197,022**	$ 1,231,494

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

Notes to Financial Statements, March 31, 2002

1. AUTHORITY, OBJECTS, AND PROGRAMS

The Standards Council of Canada was created by Parliament as a corporation under the *Standards Council of Canada Act* in 1970 (revised, 1996) to be the national coordinating body for voluntary standardization. The Council is a Crown corporation named in Part I of Schedule III to the *Financial Administration Act*.

The mandate of the Council is to promote voluntary standardization in Canada, where standardization is not expressly provided for by law, in order to advance the national economy, support sustainable development, benefit the health, safety and welfare of workers and the public, assist and protect consumers, facilitate domestic and international trade and further international cooperation in relation to standardization.

In carrying out its mandate, the SCC performs the following activities:

- accrediting organizations engaged in standards development and conformity assessment;
- representing Canada's interests regionally and internationally through membership in the International Organization for Standardization (ISO), the International Electrotechnical Commission (IEC), the Pacific Area Standards Congress, the Pan American Standards Commission, the International Laboratory Accreditation Cooperation, the Pacific Accreditation Cooperation, the Inter-American Accreditation Cooperation and the International Accreditation Forum;
- overseeing and coordinating Canada's participation in international standardization work;
- approving National Standards of Canada;
- providing advice and assistance to the Government of Canada in the negotiation of standardization-related aspects of international trade and mutual recognition agreements;
- working with international and foreign standards bodies to develop standardization agreements that facilitate trade;
- fostering and promoting an understanding of the benefits and usage of standards and conformity assessment;
- collecting and distributing information on standards activities; and
- operating Canada's North American Free Trade Agreement and World Trade Organization enquiry points on behalf of the federal government.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

(a) Capital assets

Capital assets are recorded at cost and amortized on a straight-line basis over the estimated useful life of the assets as follows:

Furniture	5 years
Equipment	4 years
Leasehold improvements	term of the lease

(b) Revenues

Revenues from accreditation fees and royalties from sales of standards are recorded on an accrual basis in the year in which they are earned.

Recoveries of expenses in respect of an agreement for the operation of the World Trade Organization/North American Free Trade Agreement (WTO/NAFTA) Enquiry Point are recognized as revenue at the time the related expenses are incurred.

(c) Parliamentary appropriations

The Government of Canada provides funding to the Council. The portion of the parliamentary appropriation used to purchase depreciable capital assets is recorded as deferred government funding and amortized on the same basis and over the same periods as the related capital assets. The portion of the appropriation related to operations is recorded in the statement of operations in the year for which it was approved.

(d) Pension plan

Employees of the Council participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. The Council's contribution to the plan reflects the full cost of the employer contributions. This amount is currently based on a multiple of the employee's required contributions, and may change over time depending on the experience of the Plan. These contributions represent the total pension obligations of the Council and are charged to operations on a current basis. The Council is not currently required to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account.

3. CAPITAL ASSETS

	2002			2001
	Cost	Accumulated amortization	Net book value	Net book value
Furniture	$ 264,550	$ 84,004	$ 180,546	$ 188,051
Equipment	1,596,980	1,093,290	503,690	430,086
Leasehold improvements	584,138	61,584	522,554	505,789
	$ 2,445,668	$ 1,238,878	$ 1,206,790	$ 1,123,926

4. DEFERRED REVENUE RELATED TO CAPITAL ASSETS

The Council was awarded contracts by Industry Canada to manage various standards initiatives. Some of the contracts required the acquisition of capital assets. Amounts received pursuant to these contracts have been recorded as deferred revenue and are amortized to income on the same basis as the related capital assets.

Changes in the deferred revenue related to capital assets balance for the year are as follows:

	2002	2001
Balance at beginning of year	$ 124,856	$ 314,405
Less amounts amortized to revenue	100,629	189,549
Balance at end of year	$ 24,227	$ 124,856

5. DEFERRED GOVERNMENT FUNDING

Deferred government funding represents the unamortized portion of parliamentary appropriations used to purchase depreciable capital assets.

Changes in the deferred government funding balance are as follows:

	2002	2001
Balance at beginning of year	$ 622,806	$ 298,760
Add appropriations used to acquire depreciable capital assets	416,187	520,905
Less amortization	213,700	196,859
Balance at end of year	$ 825,293	$ 622,806

6. DEFERRED REVENUE – TENANT IMPROVEMENT ALLOWANCE

The Council has received funds from the landlord to pay the cost of tenant improvements made to the office space it leases. These funds have been recorded as deferred revenue and are being amortized to income over the duration of the lease.

Changes made to the balance of this account are as follows:

	2002	2001
Balance at beginning of year	$ 376,264	—
Add amount received from the landlord	7,575	$ 394,253
Less amortization	26,569	17,989
Balance at end of year	$ 357,270	$ 376,264

7. FINANCIAL INSTRUMENTS

Accounts receivable and accounts payable are incurred in the normal course of business. All are due on demand and are non-interest bearing. The carrying amounts of each approximate fair values because of their short maturity. There are no concentrations of accounts receivable with any one customer and, accordingly, no significant credit risk exists.

8. ROYALTIES FROM SALES OF STANDARDS

As of April 1, 1998 the Council has outsourced the operation of the Standards Sales Service to an independent agent, for a five-year renewable term. The agreement requires the payment of royalties to the Council based on a revenue sharing of net sales, with an annual guaranteed minimum payment.

9. EXPENSES

	2002	2001
Salaries and employee benefits	$ 5,273,478	$ 4,176,542
Travel	1,717,487	1,334,433
Professional and special services	1,487,746	924,817
Memberships in international organizations	951,427	955,487
Office accommodation	600,863	658,737
Meetings	349,516	72,121
Amortization of capital assets	340,898	404,396
Publications and printing	268,980	332,700
Office supplies	255,999	151,609
Telecommunications and postage	122,441	143,673
Public relations	111,371	89,480
Rental of office equipment	71,036	57,170
Other	201,454	218,590
	$ 11,752,696	$ 9,519,755

During the year, the Public Service Superannuation Plan required the Council to contribute at a rate of 2.14 times the employees' contribution (2001-2.14). The employer's contribution to the plan during the year was $514,196 (2001-$359,629).

10. COMMITMENTS

The Council has entered into an agreement to lease office space for a fifteen-year term which commenced in July 2000. The future minimum annual rentals under this agreement, exclusive of operating expense and property tax, are as follows:

Starting in:	July 2002	$ 309,723
	July 2005	$ 328,769
	June 2008	$ 331,799
	July 2010	$ 350,845

11. RELATED PARTY TRANSACTIONS

The Council is a component of the Government of Canada reporting entity and is therefore related to all departments, agencies, and Crown corporations. The Council enters into transactions with these entities in the normal course of business, under the same terms and conditions that apply to unrelated parties.

Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Progresser *ensemble*

Rapport annuel 2001-2002

système national de **normes**

Canada

Pour nous joindre...

Adresse :	Conseil canadien des normes 270, rue Albert, bureau 200 Ottawa (Ontario) K1P 6N7
Téléphone :	+1 613 238 3222
Télécopieur :	+1 613 569 7808
Courriel :	info@scc.ca
Site Web :	http://www.ccn.ca

ISBN 0-920360-47-5
Ottawa, juin 2002

Imprimé au Canada sur papier recyclé et recyclable

Table des matières

Message du président 2
Message du directeur général 3
Profil de la société 4
Cadre d'exploitation 10
Fonctionnement de la société 12
Élaboration des normes 17
Évaluation de la conformité 21
Politiques et information 26
Rapport de gestion 29
Les états financiers 32

En relief : tableaux et illustrations

Membres du Conseil, année 2001-2002 5
Structure du CCN, Conseil et comités compris 8
Relations entretenues avec le reste du monde 9
Accueil des pays du monde 14
Cote de rendement des employés 14
Satisfaction de la clientèle 14
L'électronique devient progressivement le mode privilégié de communication 15
Les chiffres 15
Principales sources de revenu pour la période allant de 1997 à 2003 16
Bénéfice et perte nets en fonction du budget général 16
Monde – Le Canada se met au diapason 18
Participation à l'élaboration des normes internationales 18
Relevé des votes de l'ISO 19
Prix 2001 du Conseil canadien des normes 20
Le nombre d'organismes accrédités augmente 22
Recouvrement des coûts 23
Délai de mise en œuvre – Programme d'accréditation des laboratoires 24
Le site Web du CCN (www.ccn.ca) agrémenté de nouvelles rubriques 25
Collections de normes en format électronique 27
Accroissement du nombre d'abonnés d'*Export Alerte!* 28
Nouveaux produits d'information 28
Points importants 30
Finances – Aperçu pour la période allant de 1997 à 2003 31

Message du président

Dans la réalisation des travaux de normalisation, le concept de partenariat a de tout temps joué un rôle essentiel. Il est, en effet, impossible d'élaborer des normes et de les appliquer sans se situer dans un contexte où les gens et les organisations sont disposés à travailler ensemble pour parvenir à concilier leurs points de vue et réaliser des objectifs communs.

L'importance de ce partenariat a toujours été évidente pour le Conseil canadien des normes (CCN) depuis sa création, il y a de cela plus de 30 années. Une importance toute particulière pour lui, d'ailleurs, au cours des quatre dernières années, alors qu'il s'était attelé à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation (SCN), la feuille de route des priorités du Canada en matière de normalisation.

Cette année, au cours des activités de l'organisme, la notion de partenariat était omniprésente.

La manifestation la plus visible de cette réalité a été la tenue, en mars 2002, de la Conférence du Système national de normes (SNN). Sous le thème *Progresser ensemble*, cette Conférence réunissait plus de 250 intéressés du monde de la normalisation qui ont mis en commun leurs idées et leur expérience pour décider de l'orientation des activités de normalisation du Canada. Ce que l'on retient de tout cela? Que ce n'est qu'en travaillant ensemble que les entreprises, les gouvernements, les consommateurs, les groupes environnementaux et les organismes non gouvernementaux canadiens permettront à la normalisation de répondre aux besoins sociaux et économiques des Canadiens.

Selon les participants, cet événement aurait redonné à tous de l'enthousiasme et généré de nouvelles idées. Ils ressortent de cette expérience plus déterminés que jamais et résolus à repartir sur cet élan que leur a donné cette brève période de rassemblement. Le résultat peut-être le plus important en est, par ailleurs, le fait que cette Conférence a vraiment réussi à communiquer à chacun le sentiment que le SNN est véritablement un *système*, c'est-à-dire un organisme intégré de partenaires travaillant ensemble pour atteindre divers buts communs. Plusieurs participants ont dit qu'ils avaient pour la première fois compris la dimension du SNN, tout en remarquant à quel point ce système était unifié.

C'est un système composé de divers partenariats, l'un des plus importants étant celui du CCN et des milliers de bénévoles qui prennent part aux activités d'élaboration des normes et d'évaluation de la conformité. La contribution de ces bénévoles a d'ailleurs été soulignée lors de la Conférence, au cours de la remise des nouveaux prix du Conseil canadien des normes, une remise de prix qui s'inscrit dans un programme complet de recrutement, de formation et de reconnaissance des bénévole, rendait hommage à la contribution importante apportée par des Canadiens et des organisations canadiennes à la normalisation tant au Canada que partout dans le monde.

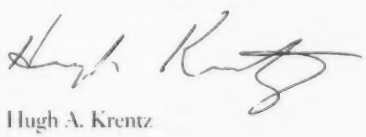
C'est aux efforts de ces particuliers et de ces organisations que le Canada doit l'influence qu'il a au sein des forums régionaux et internationaux. Pour favoriser encore davantage cet aspect, le CCN a accepté d'accueillir plusieurs événements importants liés à la normalisation au cours des années à venir.

Les nombreux partenariats que le CCN a établis avec des organismes étrangers et internationaux constituent un avantage pour le Canada : ils permettent de créer des débouchés pour les biens et services. De leur côté, les partenaires du CCN des pays en développement y gagnent. Le CCN joue ici un rôle de plus en plus important. Il aide en effet ces derniers à installer leur infrastructure de normalisation. Il a, par exemple, cette année, travaillé avec des organisations canadiennes pour aider à établir un système d'accréditation des laboratoires, dans le cadre d'un projet d'eau potable entrepris en Amérique latine et aux Antilles.

En tant que société d'État fédérale, le CCN travaille en étroite collaboration avec les autres départements et agences relevant du ministre de l'Industrie, de même qu'avec les autres ministères du gouvernement fédéral. La Stratégie d'innovation du Canada récemment annoncée par le gouvernement permettra au CCN, tout en l'y contraignant, de renforcer ce partenariat. Son rôle sera de mettre en évidence la part importante de la normalisation dans l'élaboration et le succès des nouvelles technologies novatrices et de proposer une alternative à la réglementation.

Le gouvernement fédéral procure, d'autre part, au CCN une partie considérable de ses ressources. Au début de l'année, le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé l'augmentation du crédit de base du CCN. Ces fonds supplémentaires permettront à l'organisme de remplir ses engagements dans le cadre de la SCN et de répondre aux exigences accrues liées à l'accueil d'événements internationaux, un engagement qui prouve que le gouvernement fédéral reconnaît l'importance de la normalisation et l'efficacité avec laquelle le CCN fait valoir les priorités du Canada dans le domaine de la normalisation.

Et c'est sur une note personnelle que je conclus ce message. Je tiens, en effet, à dire combien j'ai été honoré de me voir confier la présidence du Conseil du CCN. Membre du Conseil depuis 1977, je sais mieux que quiconque à quel point cette nomination est un privilège en même temps qu'une responsabilité. Je suis très heureux de pouvoir ainsi contribuer à l'avancement des travaux de normalisation au Canada.



Hugh A. Krentz

Message
du directeur général

L'un des avantages qu'il y a à rédiger des rapports annuels est que c'est l'occasion de passer en revue les réalisations d'une année. Au cours de la rédaction du présent Rapport annuel, j'ai réalisé une fois de plus la quantité de travail abattue par le Conseil canadien des normes (CCN) dans les douze derniers mois.

Comme presque toutes les années, l'AF 2001-2002 avait sa part d'enjeux. C'était la deuxième de la mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation (SCN), une année au cours de laquelle les priorités sont passées de la planification de la SCN à la mise en branle du processus de réalisation. L'accroissement continu de l'importance du rôle de la normalisation dans les échanges internationaux a entraîné un accroissement de la demande auprès du CCN en matière de services. Les Canadiens se sont montrés toujours plus conscients de l'existence des réformes réglementaires, dont celles comprenant des solutions liées aux normes, et plus préoccupés des conséquences de ce genre de réformes.

Comparé aux autres agences gouvernementales, le CCN compte un effectif restreint (d'environ 85 employés) et dispose d'un petit budget (d'environ 12 millions $). Il ne faut, cependant, pas mesurer l'impact et l'importance de ses travaux en fonction de cette réalité. Comme en témoignent les pages qui suivent, le CCN s'est, au cours de l'année, montré productif et capable d'exercer son influence dans divers domaines.

Parmi les facteurs qui contribuent à lui permettre de réaliser tant de travaux, notons l'accès aux ressources du Système national de normes (SNN) – le réseau de particuliers et d'organisations qui s'occupent de l'élaboration et de l'application des normes du Canada.

Le CCN a déjà accrédité plus de 350 organismes qui fournissent divers services liés aux normes. Il met en œuvre ses programmes d'accréditation en collaboration avec un nombre toujours croissant d'organismes des secteurs public et privé. Ces organismes ne sont pas que des clients pour lui, ils sont également ses partenaires, puisque c'est par leur intermédiaire que sont réalisés la plupart des travaux du SNN.

Notre personnel spécialisé et professionnel y est pour beaucoup dans l'efficience et l'efficacité dont jouit le CCN. Nos systèmes de classification des postes et de gestion du rendement sont conçus pour procurer des conditions de travail pouvant faire concurrence à celles des secteurs public et privé.

Notre détermination à recouvrer les coûts de nos programmes d'accréditation joue également en notre faveur. Dans l'ensemble, nous recouvrons, par le biais de nos droits d'accréditation, environ 94 pour cent de nos coûts directs et indirects. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour leur faire comprendre et accepter notre barème des droits. Nous devons notre réussite tant au nombre croissant d'organisations accréditées qu'aux sondages que nous menons pour évaluer la satisfaction de notre clientèle.

Nous avons établi un système de sondages bisannuels pour évaluer la satisfaction de notre clientèle, système qui nous permet de tâter régulièrement le pouls de nos organismes accrédités, des bénévoles engagés dans les travaux d'élaboration des normes, des visiteurs du site Web et des clients des services d'information. Ce système nous aide à connaître points forts et faiblesses, pour pouvoir améliorer sans cesse les services offerts aux Canadiens.

L'amélioration continue, c'est également en effet ce pourquoi a été conçu le système qualité de notre organisme, un système repensé cette année. Les documents principaux en ont été examinés et mis à jour, et sont à présent exacts, actuels et conformes à la dernière version des normes ISO 9000.

Si nous pouvons répondre efficacement aux nombreuses demandes que nous recevons, c'est grâce à l'existence d'un système global de planification et de rapports. Nous élaborons à tous les niveaux de l'organisme, comités compris, des plans de travail établissant des objectifs réalistes, accompagnés de mesures claires du rendement. Grâce à ce moyen, nous pouvons avoir des attentes précises quant aux travaux à faire et prévoir une affectation rationnelle des ressources à mettre en œuvre.

Nous avons cette année disposé d'un supplément de ressources, grâce à l'augmentation de notre crédit parlementaire. Disposant d'un effectif plus important, notre organisme a été mieux à même de réaliser les objectifs visés, en particulier ceux associés à la mise en œuvre de la SCN. Nous pourrons ainsi également accroître la visibilité du Canada dans le monde en accueillant un plus grand nombre de réunions, conférences et autres événements.

Nous nous concentrons davantage sur l'élaboration des politiques et la planification stratégique. C'est ainsi que nous pouvons édifier des fondements rationnels, pertinents et d'avant-garde pour soutenir notre participation à des initiatives internationales et utiliser efficacement le temps et l'argent consacrés aux activités réalisées dans ce domaine à l'importance croissante.

Nous prévoyons dès à présent accorder plus d'importance au rôle joué par le CCN dans des domaines tels que le commerce, l'environnement, la santé, la sécurité et l'innovation. Je suis convaincu que notre organisme dispose des structures et mécanismes dont il a besoin pour faire face à des enjeux de plus en plus nombreux.

Peter Clark

Profil de la société

Société d'État fédérale, le Conseil canadien des normes (CCN) gère le Système national de normes (SNN) du Canada.

La normalisation consiste en l'élaboration et l'application des normes – des publications qui établissent les pratiques, les exigences techniques et les terminologies adoptées pour les produits, les services et les systèmes. Les normes permettent d'améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des méthodes et des produits, et constituent un élément essentiel de la technologie, de l'innovation et du commerce.

Le CCN assume diverses fonctions visant à assurer l'efficacité et le fonctionnement coordonné de la normalisation au Canada. Il représente en outre les intérêts du pays pour les questions liées aux normes tant à l'étranger qu'au sein des forums internationaux.

SA MISSION

Le Conseil canadien des normes est une société d'État fédérale investie, en vertu de la *Loi sur le Conseil canadien des normes*, de la mission suivante :

> En vue de faire progresser l'économie nationale, de contribuer au développement durable, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de faciliter le commerce intérieur et extérieur, et de développer la coopération internationale en matière de normalisation, le Conseil a pour mission d'encourager une normalisation efficiente et efficace au Canada lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative, et notamment :
>
> a) d'encourager les Canadiens à participer aux activités relatives à la normalisation volontaire;
>
> b) d'encourager la coopération entre les secteurs privé et public en matière de normalisation volontaire au Canada;
>
> c) de coordonner les efforts des personnes et organismes s'occupant du Système national de normes, et de voir à la bonne marche de leurs activités;
>
> d) d'encourager, dans le cadre d'activités relatives à la normalisation, la qualité, la performance et l'innovation technologique en ce qui touche les produits et les services canadiens;
>
> e) d'élaborer des stratégies et de définir des objectifs à long terme en matière de normalisation.

SON PARCOURS

En 1964, le gouvernement fédéral procédait à un examen complet des activités de normalisation du Canada. Cette étude a révélé l'existence d'un certain nombre de carences dans la façon dont le pays considérait la normalisation en termes de coordination, de planification à long terme, de soutien apporté par l'industrie et le gouvernement et de participation du Canada aux activités de normalisation internationale. La réaction du gouvernement a été de créer le Conseil canadien des normes en adoptant la *Loi sur le Conseil canadien des normes*, qui recevait en 1970 la sanction royale.

En 1973, le Conseil canadien des normes (CCN) accréditait quatre organismes d'élaboration de normes, dont trois sont toujours membres actifs du Système national de normes (SNN). C'est en 1980 qu'était accrédité le premier organisme de certification, accréditation suivie un an plus tard de celle des deux premiers laboratoires. En 1993, étaient accrédités les trois premiers organismes registraires de systèmes de management de la qualité. Ce fut le tour, quelques années plus

Membres du Conseil, année 2001-2002

Président :

Hugh Krentz
Président-directeur général, Institut canadien de la construction en acier; directeur général, Steel Structures Education Foundation

Philippe Fontaine
Consultant dans les domaines de la normalisation et de la certification

Jacques Girard
Président, Comité consultatif des organismes d'élaboration de normes; directeur, Normalisation et Certification, Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

Hans Konow
Président et chef de la direction, Association canadienne de l'électricité

Suzanne Morin
Avocate principale, Loi de nature réglementaire, Bell Canada

James Reichert
Président-directeur général, Science Council of British Columbia

Phil Saunders
Directeur, Politique technologique et réglementation, Association canadienne de la technologie de l'information; consultant dans le domaine de la communication privée

Mark Schnell
Président, Comité consultatif des provinces et territoires; directeur, Promotion commerciale, Saskatchewan Economic Development Corporation

Irene Seiferling
Associée principale, H.J. Linnen Associates

Andrei Sulzenko
Sous-ministre adjoint principal, Secteur politique, Industrie Canada

Céline Trépanier
Présidente, Export Concept (a démissionné dans le courant de l'année)

Caroline Vallée
Gestionnaire, Consumer and Industrial Markets Practice, KPMG Consulting (a démissionné dans le courant de l'année)

Stephen Van Houten
Consultant

Yuen Pau Woo
Vice-président à la recherche et économiste en chef, Fondation Asie Pacifique du Canada

tard, des organismes registraires de systèmes de management environnemental, des fournisseurs de cours de formation des auditeurs, puis des organismes de certification des auditeurs.

Le CCN s'est mis à l'ouvrage en s'efforçant de refléter la meilleure image possible du Canada au sein des organismes de normalisation internationaux tels que l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI). Le Canada occupait en 1972 un siège au sein du Conseil de l'ISO, et voyait en 1988 son premier représentant élu à la présidence de l'organisation.

Nous avons commencé à nous occuper d'information en 1973, date à laquelle nous avons publié notre premier livret. Après avoir entrepris en 1976 la vente des normes, l'organisme créait en 1977 ce qui allait devenir le Service d'information et de recherche.

À la suite d'une vaste consultation du public, était entreprise en 1996 une révision majeure de la *Loi sur le Conseil canadien des normes*. L'effectif des membres de l'instance dirigeante de l'organisme voyait son nombre diminuer pour passer de 57 à 15. Le champ d'activités du CCN allait à présent comprendre également l'environnement, les technologies de l'information, les ressources naturelles et les secteurs des services. Les amendements apportés à la Loi nous autorisaient en outre à signer des accords de reconnaissance avec nos homologues étrangers et à conseiller le gouvernement fédéral sur les aspects liés aux normes des accords commerciaux internationaux.

Ces amendements étaient suivis de l'élaboration de la Stratégie canadienne de normalisation. Dévoilée en mars 2000, cette stratégie constitue un outil de direction et d'orientation sur la façon de recourir à la normalisation pour améliorer le bien-être social et économique des Canadiens. Ses recommandations continuent à servir de base à nos plans et stratégies.

SA STRUCTURE

Le Conseil

Les membres du Conseil de l'organisme sont nommés par le gouvernement fédéral et relèvent du Parlement par l'intermédiaire du ministre de l'Industrie. Ce Conseil comprend un maximum de 15 membres : un président, un vice-président, un représentant du gouvernement fédéral, un représentant du Comité consultatif des organismes d'élaboration de normes, deux représentants du Comité consultatif des provinces et territoires et neuf du secteur privé, parmi lesquels des organismes non gouvernementaux.

Les Comités consultatifs

Les Comités consultatifs du Conseil du CCN sont tels qu'ils permettent au Conseil d'avoir accès aussi bien à des conseils qu'à des renseignements et à des points de vue extrêmement divers.

Deux de ces comités, le Comité consultatif des provinces et territoires et le Comité consultatif des organismes d'élaboration de normes, ont été établis en vertu de la *Loi sur le Conseil canadien des normes*, les autres ayant été créés par le Conseil lui-même.

Comité consultatif sur l'évaluation de la conformité (CCEC)

Il fournit au CCN conseils et soutien dans le cadre des programmes d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité de l'organisme, notamment pour ce qui a trait aux guides, normes, activités et programmes nationaux et internationaux s'y rapportant. Les membres du CCEC sont issus des organismes de réglementation, du gouvernement fédéral, de l'industrie, des organismes d'évaluation de la conformité et du

Comité sur les intérêts des consommateurs et du public. Le Comité consultatif canadien du CASCO, comité de l'ISO sur l'évaluation de la conformité, relève du CCEC.

Comité consultatif sur les normes (CCNor)

Ce Comité s'intéresse aux questions liées à l'élaboration des normes nationales, régionales et internationales. Il favorise grandement la participation aux travaux d'élaboration des normes, incite à un recours généralisé au Système national de normes et voit au bon fonctionnement du programme d'accréditation des organismes d'élaboration de normes du CCN. Le CCNor se compose de représentants appartenant à des organismes d'élaboration de normes, des organismes de réglementation, au gouvernement fédéral, à l'industrie, au Comité national du Canada de l'ISO, au Comité national du Canada de la CEI et au Comité sur les intérêts des consommateurs et du public.

Comité consultatif sur le commerce (CCCom)

Ce comité traite des questions liées au commerce interprovincial et international, dont des accords commerciaux tels que l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et celui de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Les membres du CCCom sont issus des organismes d'évaluation de la conformité, du gouvernement fédéral, de l'industrie et d'autres comités consultatifs du Conseil. Le Comité consultatif canadien du DEVCO, comité de l'ISO sur les questions relatives aux pays en développement, relève du CCCom.

Comité national du Canada de la Commission électrotechnique internationale (CNC/CEI)

Le CNC/CEI représente le Canada au sein de la CEI. Il gère les travaux des 113 comités canadiens qui participent aux travaux techniques de la CEI. Les travaux de ce comité vont dans le sens des activités nationales à travers les caractéristiques de chacun de ses membres. Les membres du CNC/CEI représentent l'industrie, les organismes d'élaboration de normes, le gouvernement fédéral, les organismes de réglementation de l'électricité, le Comité sur les intérêts des consommateurs et du public et le Comité consultatif des provinces et territoires.

Comité national du Canada de l'Organisation internationale de normalisation (CNC/ISO)

Le CNC/ISO est composé de Canadiens qui participent aux travaux des comités de régie de l'ISO. Il gère les travaux de 315 comités représentant le Canada au sein de comités techniques de l'ISO. Ses membres sont issus de l'industrie, des organismes d'élaboration de normes, du gouvernement fédéral, du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public et du Comité consultatif des provinces et territoires.

Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CICP)

Ce Comité s'occupe des questions intéressant les consommateurs et de questions sociales, notamment celles liées à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Ses membres représentent les consommateurs, les organismes voués à la protection de l'environnement, les syndicats, le monde de l'enseignement, les organismes de santé et de sécurité du travail, les organismes d'élaboration de normes et le gouvernement fédéral. Le Comité consultatif canadien du COPOLCO, comité de l'ISO sur la politique en matière de consommation, relève du CICP.

Comité consultatif des provinces et territoires (CCPT)

Ce Comité examine les questions de normalisation vues sous l'angle des gouvernements provinciaux et territoriaux. Il favorise la collaboration et la communication entre les provinces, les territoires et le Conseil canadien des normes et incite les gouvernements provinciaux et territoriaux à participer aux travaux du Système national de normes. Le CCPT se compose de représentants nommés par chacun des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Comité consultatif des organismes d'élaboration de normes (CCOEN)

Ce Comité examine les questions de normalisation vues sous l'angle des organismes d'élaboration de normes (OEN) accrédités par le CCN. Il favorise en outre la collaboration et la communication entre les OEN et le CCN. Les membres du CCOEN sont nommés par les organismes d'élaboration de normes accrédités.

Régie de la société

Le Conseil canadien des normes a mis sur pied les processus et les structures nécessaires à la direction et à la gestion efficaces de l'organisme.

Le Conseil

C'est à l'instance dirigeante, le Conseil, (voir description, page 5) que revient la

Les compétences des membres du Conseil

Le Comité de régie de la société a préparé, en prévision de la sélection des futurs membres du Conseil, un résumé des compétences exigées. Ces derniers doivent :

- posséder une expérience de cadre dirigeant acquise au sein d'une association nationale ou régionale liée à l'industrie ou au commerce; d'une organisation représentant les intérêts du public, à savoir les consommateurs, les travailleurs, les groupes environnementaux et le milieu de l'enseignement; ou d'une entreprise commerciale d'un secteur économique important;
- avoir une certaine expérience dans le domaine des relations internationales et bien connaître les tendances mondiales qui influent sur la normalisation;
- connaître le langage des finances et comprendre les concepts et processus liés à la régie de société;
- connaître les activités fédérales et provinciales associées aux normes et à la réglementation;
- exceller dans le domaine de la communication pour être capables de bien communiquer avec les groupes qu'ils représentent et bien transmettre ces points de vue au Conseil;
- être reconnus par les pairs comme étant des leaders dans leur domaine en matière de stratégie, et être respectés au sein de la communauté pour leur détermination, leur discrétion et leur fiabilité.

responsabilité générale de la direction et de la gestion du CCN. Les membres du Conseil ne sont pas rémunérés pour les travaux qu'ils réalisent.

Voici le rôle et les responsabilités qui lui sont confiés :

- assumer ses responsabilités en vertu de la *Loi sur le Conseil canadien des normes;*
- assumer le rôle d'administrateur du CCN;
- examiner les objectifs du CCN en matière de politique publique et étudier périodiquement le mandat législatif de l'organisme pour en assurer une pertinence constante;
- s'assurer que le CCN communique efficacement avec l'État, les autres intéressés et le public;
- faire en sorte que le CCN demeure indépendant dans son fonctionnement;
- examiner et approuver le Plan stratégique, le Plan d'entreprise, les budgets, les états financiers vérifiés, les demandes d'accréditation et les propositions liées aux questions majeures de nature opérationnelle;
- participer avec le directeur général à l'élaboration des plans stratégiques;
- évaluer, par l'intermédiaire du Comité de régie de la société, son efficacité en tant que conseil d'administration et prendre l'initiative du renouvellement de ses membres;
- assumer la responsabilité des questions du CCN touchant à la régie de la société.

Comité de régie de la société

Le Comité de régie de la société gère et améliore le fonctionnement du Conseil et de ses comités consultatifs. Au cours de l'année 2001-2002 :

- il a mis au point un résumé des compétences exigées des futurs membres du Conseil (voir page 6) en combinant le mélange souhaitable de compétences correspondant aux besoins actuels et à ceux de la direction stratégique de l'organisme;
- il a examiné les candidatures proposées pour future nomination au Conseil;
- il a discuté du processus d'orientation et établi un système de formation des nouveaux membres du Conseil;
- il a examiné les recommandations du Vérificateur général sur la régie de la société et relevé les points qui exigent plus de rapports de communication avec le bureau du Ministre, en particulier dans le domaine de la planification générale et des nominations au Conseil;
- il a étudié de quelle façon le Conseil remplit son rôle et assume ses responsabilités, y compris pour ce qui est de la communication entre le Conseil et la direction;
- il a examiné la fonction de la structure des comités du Conseil et les attributions des comités consultatifs;
- il a examiné les objectifs et le rendement du directeur général.

Comité de vérification

Le Comité de vérification supervise la gestion financière de l'organisme. Au cours de l'année écoulée :

- il a examiné les états financiers vérifiés, le budget annuel et le plan opérationnel quinquennal;
- il s'est occupé de l'examen trimestriel des états financiers et des dépenses;
- il a examiné les priorités de l'organisme mettant en jeu un financement plus important, notamment l'accueil de plusieurs réunions internationales prestigieuses;
- il a approuvé l'engagement à contrat d'un vérificateur interne.

Comité de nomination

Le Comité de nomination examine les mises en candidature et recommande la nomination de personnes en tant que membres des comités consultatifs. Il se compose de membres du Conseil et d'employés, ce qui permet un équilibre des points de vue et intérêts émis sur la personne à nommer.

Le personnel

Les stratégies et politiques établies par le Conseil sont mises en œuvre par un effectif de 85 employés, qui travaillent à Ottawa dans les bureaux de l'organisme.

Directeur général :
Peter Clark

Direction de l'administration
Trésorier et directeur de l'administration :
Rick Parsons

La Direction de l'administration fournit au CCN des services administratifs et de gestion. Parmi ces fonctions, notons les finances, l'administration, les ressources humaines, les systèmes informatiques et la traduction.

Direction de l'évaluation de la conformité
Directeur : ***Don Wilson***

Cette Direction gère les programmes d'accréditation du CCN pour les organismes d'évaluation de la conformité, c'est-à-dire pour les laboratoires d'essais et d'étalonnages, les organismes de certification, les organismes registraires de systèmes de management de la qualité, les organismes registraires de systèmes de management environnemental, les fournisseurs de cours de formation des auditeurs et les organismes de certification des auditeurs.

Direction des services intégrés
Directrice : ***Sandra Watson***

La Direction des services intégrés procure au Conseil et à ses Comités consultatifs un soutien en matière de secrétariat. Elle coordonne en outre la planification générale et le processus de rapports, et offre à l'organisme des services de marketing et de communication.

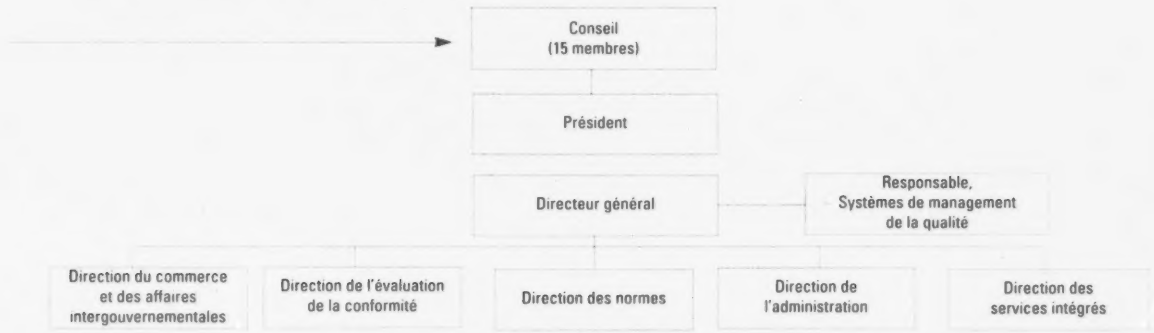
Direction du commerce et des affaires intergouvernementales
Directrice : ***Elva Nilsen***

Cette Direction s'occupe de la recherche en matière de politiques liées aux normes, encourage le recours des gouvernements et des organismes de réglementation aux systèmes de normes et coordonne les activités du CCN visant à soutenir le commerce international. Elle gère en outre le Service d'information et de recherche, le Centre de documentation technique et le Point d'information OMC/ALENA.

Direction des normes
Directeur : ***Kevin McKinley***

Cette Direction gère la participation du Canada aux activités de l'ISO, de la CEI, des organismes de normalisation régionaux et le Programme des bénévoles. Elle approuve les Normes nationales du Canada et gère le programme d'accréditation des organismes canadiens d'élaboration de normes.

Structure du CCN, Conseil et comités compris



SOUTIEN OPERATIONNEL

- Affaires intergouvernementales
- Commerce international
- Services d'information
- Politiques
- Point d'information

Programmes d'accréditation :
- Organismes registraires des systèmes de management environnemental (SME)
- Organismes registraires des systèmes de management de la qualité (SMQ)
- Laboratoires d'essais et d'étalonnages
- Organismes de certification
- Fournisseurs de cours de formation des auditeurs de SME
- Fournisseurs de cours de formation des auditeurs de SMQ
- Organismes de certification des auditeurs de SME
- Organismes de certification des auditeurs de SMQ
- Organismes de certification du personnel (en cours d'élaboration)

- Section Organisation internationale de normalisation (ISO)
- Section Commission électrotechnique internationale (CEI)
- Section Comité technique mixte ISO/CEI sur les technologies de l'information (JTC 1)
- Programme des bénévoles
- Normes nationales du Canada
- Programme d'accréditation des organismes d'élaboration de normes

- Finances
- Ressources humaines
- Administration
- Systèmes informatiques
- Traduction

- Secrétariat du Conseil
- Communications
- Marketing
- Arts graphiques
- Planification générale

POLITIQUES ET COMITES CONSULTATIFS

- Comité consultatif des provinces et territoires (CCPT)
- Comité consultatif sur le commerce (CCCom)
- Comité consultatif canadien du Comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CCC/CASCO)
- Comité consultatif canadien du Comité ISO pour les questions relatives aux pays en développement (CCC/DEVCO)

Comité consultatif sur l'évaluation de la conformité (CCEC) :
- Sous-comité sur la réglementation
- Groupe de travail sur la certification
- Groupe de travail des laboratoires
- Groupe de travail des fournisseurs de cours de formation – SME
- Groupe de travail des fournisseurs de cours de formation – SMQ
- Groupe de travail des organismes registraires de SME
- Groupe de travail des organismes registraires de SMQ
- Groupe de travail sur la certification du personnel

- Comité consultatif sur les normes (CCNor)
- Comité consultatif des organismes d'élaboration de normes (CCOEN)
- Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CICP)
- Comité consultatif canadien du Comité ISO pour la politique en matière de consommation (CCC/COPOLCO)
- Comité national du Canada de l'Organisation internationale de normalisation (CNC/ISO)
- Comité national du Canada de la Commission électrotechnique internationale (CNC/CEI)

- Comité de régie de la société (CRS)
- Comité de vérification (CV)
- Comité de nomination (CN)
- Comité des mises en candidature (CMC)
- Comité des présidents et secrétaires (CPS)

Relations entretenues avec le reste du monde

Le CCN travaille en étroite collaboration avec ses homologues des Amériques, de la Côte du Pacifique et du reste du monde. Dans le tableau suivant, vous trouverez le nom de quelques organisations dont l'organisme est membre.

Scène internationale	Scène régionale
Élaboration des normes et coordination	
• Organisation internationale de normalisation (ISO)	• Pacific Area Standards Congress (PASC)
• Commission électrotechnique internationale (CEI)	• Commission panaméricaine des normes techniques (COPANT)
	• Asia-Pacific Steering Group (de la CEI)
Évaluation de la conformité	
• International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC)	• Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC)
• International Accreditation Forum (IAF)	• Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC)
	• Comité nord-américain d'étalonnage (CNAE)
	• Pacific Accreditation Cooperation (PAC)

Les activités

Le Conseil canadien des normes réalise ses travaux dans trois domaines principaux.

Élaboration des normes

Le CCN accrédite les organismes qui élaborent les normes au Canada. (L'accréditation est le moyen de vérifier si une organisation possède la compétence nécessaire pour s'acquitter d'une fonction particulière. Les programmes d'accréditation du CCN s'appuient sur des normes et guides reconnus partout dans le monde.)

Les organismes d'élaboration de normes accrédités soumettent leurs normes pour les faire approuver en tant que Normes nationales du Canada. Pour une norme, cette désignation indique qu'elle est devenue officiellement une norme canadienne dans un domaine particulier. Cela veut dire également que le processus d'élaboration qui est à l'origine de cette norme répond à certains critères spécifiques. Les Normes nationales du Canada peuvent avoir été élaborées au Canada ou être issues de l'adoption de normes internationales auxquelles ont été ou non apportées des modifications.

Sur la scène internationale, le CCN coordonne la participation du Canada aux activités de l'ISO et de la CEI, deux des organismes de normalisation volontaire les plus importants du monde, et des organismes de normalisation régionaux. Il encourage aussi au Canada l'adoption et l'application de normes internationales.

Évaluation de la conformité

L'évaluation de la conformité est la pratique qui consiste à déterminer si un produit, un service ou un système répond aux exigences d'une norme donnée. Le CCN accrédite les six catégories suivantes d'organismes d'évaluation de la conformité :

- les organismes de certification de produits;
- les laboratoires d'essais et d'étalonnages;
- les organismes d'enregistrement des systèmes de management de la qualité;
- les organismes d'enregistrement des systèmes de management environnemental;
- les fournisseurs de cours de formation des auditeurs;
- les organismes de certification des auditeurs.

Le CCN est également membre d'un certain nombre d'organisations qui élaborent des ententes visant à assurer l'acceptation internationale des résultats d'évaluation de la conformité.

Politiques et information

Le CCN informe les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les organismes industriels et les organismes non gouvernementaux sur les normes et l'évaluation de la conformité liés aux aspects des politiques commerciales et réglementaires. Son but est d'encourager les gouvernements et les industries à recourir davantage au SNN dans les activités réglementaires et la négociation des accords commerciaux.

À travers notre site Web et notre Service d'information et de recherche, nous mettons à la disposition des Canadiens une information, la plus complète et la plus actuelle possible, sur les normes, la réglementation technique et l'évaluation de la conformité au Canada et dans le monde. Le CCN sert en outre de Point d'information de l'Organisation mondiale du commerce et de l'Accord de libre-échange nord-américain (OMC/ALENA).

Cadre d'exploitation

LE CONTEXTE DANS LEQUEL ÉVOLUE LE CONSEIL CANADIEN DES NORMES (CCN) S'EST CONSIDÉRABLEMENT TRANSFORMÉ AU COURS DE SES 30 ANS D'EXISTENCE. À SA CRÉATION, L'ORGANISME SE CONCENTRAIT SUR LES NORMES CANADIENNES TRAITANT DES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE PRODUITS, DE COMPOSANTS OU DE MATÉRIAUX. CES NORMES ÉTAIENT SOUVENT CONÇUES POUR FERMER LE MARCHÉ NATIONAL AUX PRODUITS ÉTRANGERS. AU DÉPART, LA NORMALISATION INTÉRESSAIT SURTOUT LES INGÉNIEURS, LES DÉFENSEURS DU CONSOMMATEUR ET LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DE LA SÉCURITÉ DES PRODUITS.

À présent, la normalisation connaît à la fois une **importance croissante** et un **changement de buts.** Les questions liées aux normes et à l'évaluation de la conformité deviennent des éléments importants des accords commerciaux et facilitent la croissance économique et la diffusion des technologies. Elles jouent également un rôle de plus en plus important dans les domaines de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Les gouvernements ont tendance à réduire les coûts administratifs et la charge réglementaire. Ils n'en continuent pas moins à protéger la sécurité publique, à répondre aux besoins du marché et à exercer un contrôle sévère sur la réglementation. Les associations industrielles se voient confier un rôle plus important, celui de s'occuper de l'autoréglementation.

Le CCN dirige **un Système national de normes (SNN) en pleine évolution.** Dans les années à venir, ses partenaires et lui s'occuperont de plus en plus de normes provisoires de fait, de même que de celles élaborées et utilisées par des consortiums et les secteurs de l'industrie. Il nous faudra, d'autre part, tenir compte des changements apportés dans la façon d'appliquer les outils d'évaluation de la conformité, tels que l'autodéclaration de conformité.

Le SNN compte à présent divers **nouveaux participants.** On assiste à une évolution dans la diversité et la nature des particuliers et des organisations qui participent aux travaux de ce système. Avec l'importance croissante des questions environnementales, le vieillissement de la population, et alors que deviennent de plus en plus importantes pour les Canadiens les questions liées à la protection de la vie privée, à la santé et à la sécurité, un plus grand nombre de secteurs et d'organisations jouent un rôle actif dans le domaine de la normalisation.

Le CCN doit, par ailleurs, diriger le SNN dans le sens de **la mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation (SCN).** La SCN constitue un document d'orientation sur les mesures et priorités liées à la normalisation nécessaires pour améliorer le bien-être social, environnemental et économique du Canada, et représente la partie maîtresse de notre plan de travail. Elle propose certes, d'un côté, des solutions efficaces dans un milieu de la normalisation en pleine évolution. L'ambition qui la caractérise devient cependant pour le CCN un véritable défi en matière de ressources.

À chacune des activités du CCN correspondent ses propres défis.

L'élaboration des normes

Dans certains secteurs, en particulier ceux qui évoluent le plus rapidement, l'élaboration des normes se fait à l'extérieur du système de normes officiel. Le CCN doit faire connaître ses services aux industries naissantes et chercher des occasions de participation dans des domaines pour lesquels il n'est pas habitué à proposer des services.

Les organismes régionaux peuvent souvent exercer une influence plus grande sur la scène internationale que chaque pays pris individuellement. Le Canada a pour rôle de contribuer à améliorer la coordination et l'efficacité des organismes régionaux auxquels il appartient, et ce, pour faire en sorte que les programmes des travaux de l'ISO et de la CEI répondent aux besoins de toutes les régions. Le fait que l'on

s'arrange pour tenir compte de la technologie nord-américaine dans l'élaboration des normes internationales incitera également les pays en développement à adopter cette technologie.

Pour demeurer compétitives, les industries qui fournissent des fonds et procurent une expertise technique au SNN rationalisent leurs activités, deviennent plus flexibles et s'attendent à la pareille de notre part.

En raison de préoccupations sociales, telles que le vieillissement de la population, le changement climatique et l'élaboration de normes du secteur des services, on exige davantage de l'industrie et de la société. Le SNN doit se montrer responsable dans ces nouveaux domaines et le faire efficacement, et ce, même si ses efforts vont à l'encontre de ceux déployés dans le sens de la sensibilisation du SNN et des solutions axées sur le marché. De nouveaux enjeux se présentent alors : attirer des participants et trouver des fonds pour réaliser les projets associés aux politiques sociales.

La normalisation sera indispensable à une élaboration efficace et une adoption généralisée des technologies nouvelles et récentes, telles que la biotechnologie, la pile à combustible et les organismes génétiquement modifiés. Il faudra également reconnaître et préciser les nouveaux besoins existants en matière de normalisation dans le secteur des services.

L'effectif de base des bénévoles du CCN vieillit. Plus de 75 pour cent des bénévoles en font partie depuis plus de 10 ans; d'autres étaient bénévoles depuis avant la création de l'organisme. Lorsque ce dernier groupe quittera le bénévolat, on manquera de nouvelles recrues. Il se révèle donc nécessaire que le Programme des bénévoles insuffle un nouvel enthousiasme pour renforcer le processus de normalisation.

L'évaluation de la conformité

La régionalisation des échanges continue à constituer le même défi pour les exportateurs canadiens. Cette tendance peut même nuire aux efforts déployés par le CCN et ses partenaires pour établir des ententes de reconnaissance partout sur la planète.

Dans la prestation de services d'accréditation, le CCN compte un certain nombre de concurrents. Les organismes d'évaluation de la conformité commencent à envisager une façon de réduire le nombre d'organismes d'accréditation avec lesquels ils doivent traiter. Le CCN doit donc réagir en continuant à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients en allant même jusqu'à les dépasser, s'il veut conserver leur appui.

Au cours des années passées, nous avons établi des relations avec un certain nombre d'organismes de réglementation, parmi lesquels Santé Canada, Agriculture et Agro-alimentaire Canada et le ministère de l'Environnement de l'Ontario. Des situations telles que celles des incidents liés à la salubrité de l'eau potable constituent à la fois pour le CCN un enjeu et une opportunité : elles peuvent donner une impression négative de la réforme réglementaire, mais offrent aussi l'occasion d'ouvrir le dialogue avec les gouvernements et le public sur le rôle que peut jouer la normalisation dans la protection de la santé et de la sécurité publiques.

Grâce au rôle grandissant de la normalisation, de nouvelles opportunités d'affaires s'offrent au CCN. Avec elles, se fait plus pressant le besoin d'élaborer de nouveaux programmes de façon opportune et de trouver un moyen de les faire connaître aux clients, aux organismes de réglementation et au public.

Les partenariats établis avec d'autres organisations sont extrêmement précieux dans la réalisation des programmes d'évaluation de la conformité du CCN. Nos activités allant croissant, nous allons devoir faire ce qu'il faut pour que tous, le CCN et ses partenaires, offrent la même qualité de services.

Quel intérêt y a-t-il à se faire accréditer par le CCN? Un tel intérêt réside dans le fait que notre organisme a recours à des normes et guides internationaux, qui contribuent à favoriser l'acceptation à l'étranger des résultats obtenus par les organismes d'évaluation de la conformité accrédités. Alors que sont élaborées de nouvelles exigences internationales, il est temps pour nous d'incorporer insensiblement ces exigences dans les programmes que nous offrons actuellement.

Les politiques et l'information

La normalisation devient une entreprise complexe. Les liens existant entre élaboration des normes, évaluation de la conformité, politiques gouvernementales, réglementation, considérations commerciales et préoccupations sociales sont de plus en plus nombreux. Pour bien remplir notre mission, il nous faut des mécanismes solides d'élaboration des politiques, ce qui exige l'existence de cadres de travail adaptés dans le domaine des politiques, l'analyse de l'environnement et une excellente connaissance des tendances et des développements en matière de normalisation nationale, régionale et internationale.

Le CCN et ses clients, à savoir les gouvernements, les petites entreprises, les exportateurs, les importateurs et le monde de l'enseignement s'appuient sur une information actuelle et exacte dans la prise de décisions commerciales, le choix d'options en matière de législation et l'élaboration de projets de recherche. Les services d'information du CCN doivent continuer à répondre à la demande changeante d'une clientèle de base en pleine expansion.

Communiquer et collaborer avec ses nombreux partenaires se révéleront des activités indispensables à sa réussite. Les gouvernements, les associations industrielles, les groupes de consommateurs et les organismes non gouvernementaux ne sont pas uniquement des clients de nos services d'information, ils en fournissent eux aussi, ainsi que des conseils sur une multitude de questions liées à la normalisation.

Fonctionnement de la société

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Rallier les pays en développement à l'effort de normalisation international
- Promouvoir l'utilisation du Système national de normes (SNN)
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Recourir à des systèmes de management de la qualité (SMQ) et de management de l'environnement (SME) pour réaliser les objectifs de la politique publique
- Informer de la valeur des normes environnementales

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Maintenir et mettre à jour le système de management de la qualité du CCN
- Encourager le recours aux outils électroniques comme moyen, pour le Conseil, ses comités consultatifs et les autres partenaires du SNN, d'échanger de l'information
- Rendre plus efficaces le Conseil et ses Comités consultatifs

Au cours de l'année 2001-2002, le Conseil canadien des normes (CCN) a continué à diriger le Système national de normes (SNN), à encourager à l'étranger le recours aux compétences du Canada et aux solutions qu'il propose, et à rendre plus efficientes et efficaces ses propres activités.

Un exemple de sa politique à l'égard des trois objectifs précités : la Conférence du Système national de normes, tenue du 25 au 27 mars au Mont Sainte-Anne (Québec). Plus de 250 intéressés du monde de la normalisation, venus de partout au Canada et d'ailleurs, se sont réunis pour discuter de questions, priorités et solutions pour faire avancer au Canada la cause de la normalisation.

Au programme de cette Conférence étaient prévus réunions de comités, ateliers, séances plénières et réunions sociales. Le contenu y avait été conçu pour faire connaître l'importance du SNN, la diversité de ses membres tout en ayant une dimension éducationnelle et de communication.

Les participants se sont dits satisfaits de la Conférence. Ils ont déclaré qu'elle leur avait permis de mieux connaître le SNN et la normalisation en général.

Elle a eu aussi pour effet de prouver la détermination des membres du SNN. Nous avions, en effet, invité nos partenaires à parrainer et commanditer la Conférence pour nous aider à en assurer les dépenses. Ils ont répondu à notre appel en nous offrant l'équivalent de trois fois le montant prévu au budget.

Cette Conférence n'est que l'un des éléments du calendrier chargé du CCN en matière d'accueil d'événements. Les réunions, conférences et ateliers jouent un rôle important au sein des organismes de normalisation régionaux et internationaux. Nous sommes résolus à accroître la visibilité du Canada au sein de ces organismes – et à sensibiliser les Canadiens à leur existence et à leurs travaux – en accueillant un plus grand nombre de réunions et d'événements.

Depuis les années 1990, l'accueil d'événements par le Canada s'est fait plutôt modeste. Le CCN a compris qu'il fallait que cela change. C'est ainsi qu'en 2001-2002, il a préparé une

Fonctionnement de la société

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Rallier les pays en développement à l'effort de normalisation international
- Promouvoir l'utilisation du Système national de normes (SNN)
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Recourir à des systèmes de management de la qualité (SMQ) et de management de l'environnement (SME) pour réaliser les objectifs de la politique publique
- Informer de la valeur des normes environnementales

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Maintenir et mettre à jour le système de management de la qualité du CCN
- Encourager le recours aux outils électroniques comme moyen, pour le Conseil, ses comités consultatifs et les autres partenaires du SNN, d'échanger de l'information
- Rendre plus efficaces le Conseil et ses Comités consultatifs

Au cours de l'année 2001-2002, le Conseil canadien des normes (CCN) a continué à diriger le Système national de normes (SNN), à encourager à l'étranger le recours aux compétences du Canada et aux solutions qu'il propose, et à rendre plus efficientes et efficaces ses propres activités.

Un exemple de sa politique à l'égard des trois objectifs précités : la Conférence du Système national de normes, tenue du 25 au 27 mars au Mont Sainte-Anne (Québec). Plus de 250 intéressés du monde de la normalisation, venus de partout au Canada et d'ailleurs, se sont réunis pour discuter de questions, priorités et solutions pour faire avancer au Canada la cause de la normalisation.

Au programme de cette Conférence étaient prévus réunions de comités, ateliers, séances plénières et réunions sociales. Le contenu y avait été conçu pour faire connaître l'importance du SNN, la diversité de ses membres tout en ayant une dimension éducationnelle et de communication.

Les participants se sont dits satisfaits de la Conférence. Ils ont déclaré qu'elle leur avait permis de mieux connaître le SNN et la normalisation en général.

Elle a eu aussi pour effet de prouver la détermination des membres du SNN. Nous avions, en effet, invité nos partenaires à parrainer et commanditer la Conférence pour nous aider à en assurer les dépenses. Ils ont répondu à notre appel en nous offrant l'équivalent de trois fois le montant prévu au budget.

Cette Conférence n'est que l'un des éléments du calendrier chargé du CCN en matière d'accueil d'événements. Les réunions, conférences et ateliers jouent un rôle important au sein des organismes de normalisation régionaux et internationaux. Nous sommes résolus à accroître la visibilité du Canada au sein de ces organismes – et à sensibiliser les Canadiens à leur existence et à leurs travaux – en accueillant un plus grand nombre de réunions et d'événements.

Depuis les années 1990, l'accueil d'événements par le Canada s'est fait plutôt modeste. Le CCN a compris qu'il fallait que cela change. C'est ainsi qu'en 2001-2002, il a préparé une

Accueil des pays du monde

Le CCN se fait chaque année l'hôte de diverses réunions de normalisation, régionales et internationales. Voici une liste de certains des événements que le Canada a accueillis au cours de l'année 2001-2002.

Juin 2001 : Sous-comité ISO sur les structures en mer [pour les industries pétrolière, pétrochimique et du gaz naturel] (TC 67/SC 7), à St. John's; Sous-comité ISO sur les aliments des animaux (TC 34/SC 10), à Toronto

Août 2001 : Comité technique ISO sur la terminologie et autres ressources linguistiques (TC 37), à Toronto

Septembre 2001 : Sous-comité ISO sur l'ingénierie de la sécurité au feu (TC 92/SC 4), à Ottawa; Comité technique ISO sur la performance thermique et l'utilisation de l'énergie en environnement bâti (TC 163), à Ottawa; Comité d'études CEI sur les matériels et systèmes de navigation et de radiocommunication maritimes (CE 80), à St. John's

Octobre 2001 : Sous-comité ISO sur la gestion des archives courantes et intermédiaires (TC 46/SC 11), à Montréal; Sous-comité ISO sur la terminologie de l'information et de la documentation (TC 46/SC 3), à Ottawa; Sous-comité mixte ISO/CEI sur la gestion et l'échange de données (JTC 1/SC 32), à Victoria; Sous-comité mixte ISO/CEI sur l'identification des cartes et des personnes (JTC 1/SC 17), à Ottawa

Nous prévoyons l'accroissement, au cours des prochaines années, du nombre des réunions importantes accueillies par le CCN, en organisant par exemple :

Mai 2002 : Commission panaméricaine des normes techniques (COPANT), à Toronto

Novembre 2002 : Asia-Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC), à Vancouver

Mai 2003 : Conférence Networking de l'ISO, à Ottawa

Octobre 2003 : Réunion générale annuelle de la CEI, à Montréal

Début 2004 : Pacific Area Standards Congress (PASC), lieu à déterminer

2005 : Comité ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO), lieu à déterminer

stratégie conçue pour faciliter le choix des réunions et conférences devant être accueillies par le Canada. Au cours de la mise en œuvre de cette stratégie, le CCN a sélectionné un certain nombre d'événements prestigieux, régionaux et internationaux (voir encadré ci-dessus, « Accueil des pays du monde »).

Nous aidons à présent davantage les pays en développement dans la réalisation de leurs travaux de normalisation. Un certain nombre d'obstacles empêchent les pays moins développés à devenir des partenaires à part entière du système de normalisation internationale, à savoir le manque d'expertise technique, les dépenses associées à l'établissement d'une infrastructure de normalisation et le coût de participation à des rassemblements internationaux.

Le CCN travaille en étroite collaboration avec ses partenaires, par exemple le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et l'Agence canadienne de développement international, se faisant plus actif au sein du Comité ISO pour les questions relatives aux pays en développement (DEVCO).

Ces travaux, destinés à aider les pays qui reçoivent notre assistance, servent aussi le Canada. La participation du CCN au développement a généré de nouveaux marchés pour la technologie canadienne et permis une reconnaissance généralisée du savoir-faire de notre pays.

Comme exemple de projet d'aide, notons la participation du CCN, de l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale (ACLAE) et de l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS). C'est en collaboration avec ces deux partenaires que le CCN met au point en Amérique latine et aux Antilles un système d'accréditation des laboratoires qui analysent l'eau potable. Au cours de l'année écoulée, nous avons établi les bases de ce projet, dont les travaux seront entrepris au début de la nouvelle année financière.

Nous avons commandité la participation de pays tels que le Costa Rica et la Tunisie à des réunions de comités de l'ISO, sommes unis à la Malaisie dans la proposition d'un nouveau projet ISO, et avons procuré une assistance technique à la République tchèque, au Congo et au Mexique. Nous avons l'intention de donner des séminaires au cours de la réunion de la Commission panaméricaine des normes techniques (COPANT) de mai 2002, prévue à Toronto.

Nous ne pourrons encourager la normalisation chez nous ni représenter le Canada à l'étranger sans disposer des outils nécessaires pour travailler efficacement. C'est pourquoi, cette dernière année a été pour le CCN une année consacrée à la mise au point de mécanismes de fonctionnement.

La mesure du rendement prend une place importante dans les activités d'un organisme, en ce sens qu'elle permet d'évaluer la façon dont ce dernier s'évalue et rend compte aux intéressés de ce qu'il fait. Le CCN a donc intégré à ses systèmes de planification personnelle et opérationnelle une méthode de mesure du rendement. Dans les pages suivantes ont été intégrés les rapports des indicateurs de rendement de l'année.

Parmi les plus importants de ces indicateurs, citons la satisfaction de la clientèle. C'est au moyen de sondages que nous parvenons à améliorer nos programmes et à savoir mieux servir cette clientèle. Nous avons, cette année, réalisé un sondage auprès des bénévoles engagés dans l'élaboration des normes et des clients de notre programme d[illegible] réditation des laboratoires. Les résultats se sont révélés plutôt positifs.

Indicateur de rendement : Cote de rendement des employés

Dans le cadre du programme de gestion du rendement du CCN, les employés et leurs responsables élaborent chaque année une série d'objectifs de rendement, à partir de laquelle on s'appuie pour attribuer aux employés une cote de rendement.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Nombre d'employés (%) obtenant au moins une cote de rendement satisfaisante	plus de 90 %	**92,4 %**	90 %

Ce taux élevé de satisfaction indique que le personnel du CCN est capable d'établir des objectifs réalistes qu'il réussit à réaliser et a régulièrement un rendement élevé.

Nous suivons, en outre, de près les résultats obtenus dans la poursuite des objectifs énoncés dans nos documents, à savoir la Stratégie canadienne de normalisation (SCN), le Plan stratégique, le Plan d'entreprise et les plans de travail de nos directions et de nos comités.

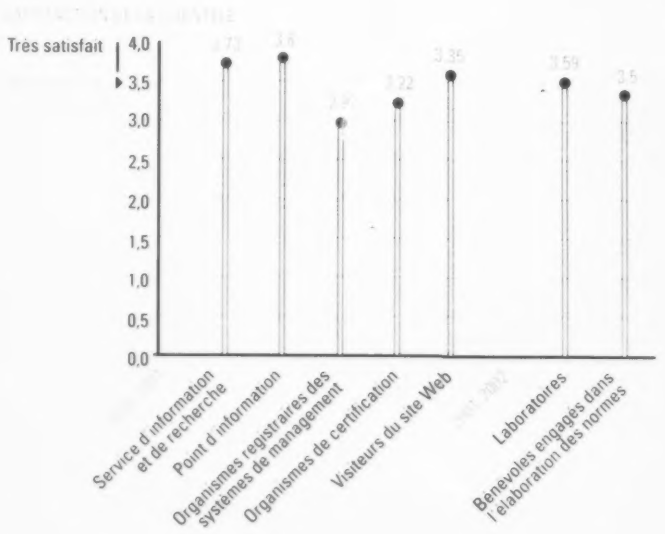
La planification et le système de rapports vont jusqu'à toucher individuellement le moindre des employés. Ces derniers doivent tous, eux et leurs responsables, se fixer des objectifs de rendement pour l'année, afin de pouvoir suivre les progrès réalisés dans le sens de ces objectifs.

Les éléments importants du système de management de la qualité du CCN sont les suivants : la documentation, la planification, la surveillance et le système de rapports. Disposer d'un tel manuel pratique permet non seulement d'assurer en permanence l'uniformité et l'amélioration continue de nos activités, mais aussi de répondre à l'exigence contenue dans plusieurs accords de reconnaissance mutuelle dont l'organisme est signataire. Au cours de l'année écoulée, nous avons donc examiné et mis à jour notre système qualité afin qu'il décrive avec précision toutes nos procédures et soit conforme aux normes les plus récentes de management de la qualité. Nous avons par ailleurs mené des audits internes de nos activités d'accréditation des laboratoires et des organismes d'élaboration de normes, et nous sommes préparés à un audit externe (voir détails, page 23).

Plus de 100 documents de procédure (appelés « CAN-P » et portant chacun un numéro qui lui est propre), élaborés pour nos programmes et activités, sont liés au manuel qualité. Cette année, le personnel du CCN s'est attelé à leur compilation et à leur révision. Dès la fin de l'année, nous avions réuni une collection presque complète de CAN-P tout en ayant bien entamé les travaux de révision d'un certain nombre des documents les plus fondamentaux.

Indicateur de rendement : Satisfaction de la clientèle

Nous mesurons la satisfaction de notre clientèle au moyen de sondages réalisés tous les deux ans. Nous nous appuyons pour cela sur une échelle de 0 à 5, dans laquelle le 0 correspond à « non satisfait » et le 5 à « très satisfait ».



On ne devrait pas procéder à une comparaison entre programmes du taux de satisfaction de la clientèle ainsi obtenu, étant donné que ce taux peut subir l'effet de variables telles que la taille de l'échantillon, les attentes des clients, le coût de nos services à la clientèle et le travail exigé le cas échéant par le client pour l'octroi de l'accréditation. On se propose d'améliorer de 10 pour cent, au cours de la nouvelle année financière, le taux de satisfaction actuel obtenu au niveau de chaque activité.

Indicateur de rendement : Cote de rendement des employés

Dans le cadre du programme de gestion du rendement du CCN, les employés et leurs responsables élaborent chaque année une série d'objectifs de rendement, à partir de laquelle on s'appuie pour attribuer aux employés une cote de rendement.

	Resultat vise pour 2001-2002	Resultat reel	Resultat vise pour 2002-2003
• Nombre d'employés (%) obtenant au moins une cote de rendement satisfaisante	plus de 90 %	**92,4 %**	90 %

Ce taux élevé de satisfaction indique que le personnel du CCN est capable d'établir des objectifs réalistes qu'il réussit à réaliser et a régulièrement un rendement élevé.

Nous suivons, en outre, de près les résultats obtenus dans la poursuite des objectifs énoncés dans nos documents, à savoir la Stratégie canadienne de normalisation (SCN), le Plan stratégique, le Plan d'entreprise et les plans de travail de nos directions et de nos comités.

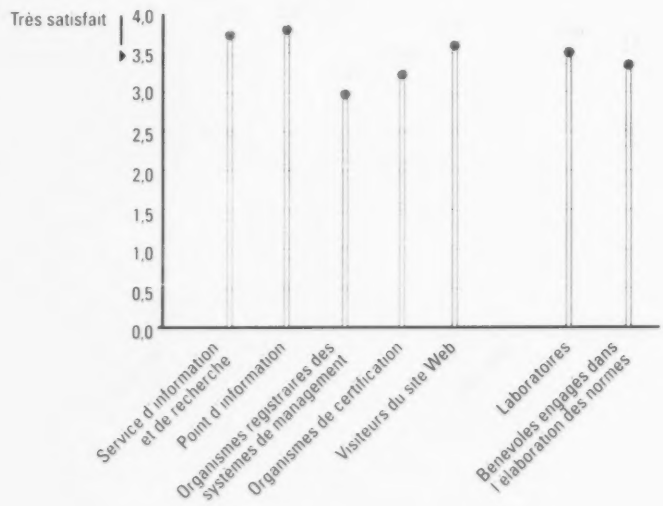
La planification et le système de rapports vont jusqu'à toucher individuellement le moindre des employés. Ces derniers doivent tous, eux et leurs responsables, se fixer des objectifs de rendement pour l'année, afin de pouvoir suivre les progrès réalisés dans le sens de ces objectifs.

Les éléments importants du système de management de la qualité du CCN sont les suivants : la documentation, la planification, la surveillance et le système de rapports. Disposer d'un tel manuel pratique permet non seulement d'assurer en permanence l'uniformité et l'amélioration continue de nos activités, mais aussi de répondre à l'exigence contenue dans plusieurs accords de reconnaissance mutuelle dont l'organisme est signataire. Au cours de l'année écoulée, nous avons donc examiné et mis à jour notre système qualité afin qu'il décrive avec précision toutes nos procédures et soit conforme aux normes les plus récentes de management de la qualité. Nous avons par ailleurs mené des audits internes de nos activités d'accréditation des laboratoires et des organismes d'élaboration de normes, et nous sommes préparés à un audit externe (voir détails, page 23).

Plus de 100 documents de procédure (appelés « CAN-P » et portant chacun un numéro qui lui est propre), élaborés pour nos programmes et activités, sont liés au manuel qualité. Cette année, le personnel du CCN s'est attelé à leur compilation et à leur révision. Dès la fin de l'année, nous avions réuni une collection presque complète de CAN-P tout en ayant bien entamé les travaux de révision d'un certain nombre des documents les plus fondamentaux.

Indicateur de rendement : Satisfaction de la clientèle

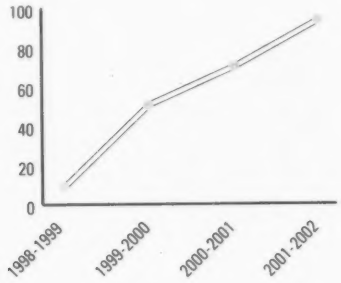
Nous mesurons la satisfaction de notre clientèle au moyen de sondages réalisés tous les deux ans. Nous nous appuyons pour cela sur une échelle de 0 à 5, dans laquelle le 0 correspond à « non satisfait » et le 5 à « très satisfait ».



On ne devrait pas procéder à une comparaison entre programmes du taux de satisfaction de la clientèle ainsi obtenu, étant donné que ce taux peut subir l'effet de variables telles que la taille de l'échantillon, les attentes des clients, le coût de nos services à la clientèle et le travail exigé le cas échéant par le client pour l'octroi de l'accréditation. On se propose d'améliorer de 10 pour cent, au cours de la nouvelle année financière, le taux de satisfaction actuel obtenu au niveau de chaque activité.

L'électronique devient progressivement le mode privilégié de communication

Par le biais du CCN sont de plus en plus utilisés les forums en ligne pour l'échange de documents et la communication. Ces forums servent non seulement aux comités d'élaboration de normes illustrés ci-dessous, mais aussi aux comités consultatifs du Conseil, au personnel et aux clients des programmes d'accréditation.



Le système qualité doit avant tout servir à rendre plus efficace le fonctionnement d'une organisation. Pour atteindre ce but, le CCN a, entre autres, fait passer des mains du Conseil à celles des directeurs la responsabilité de l'approbation de l'accréditation des laboratoires et celle des Normes nationales du Canada. Ce faisant, il a accéléré ce processus et permis au Conseil de consacrer plus de temps aux autres questions. Ce dernier continue à s'assurer que ces approbations ont été signées selon les procédures habituelles.

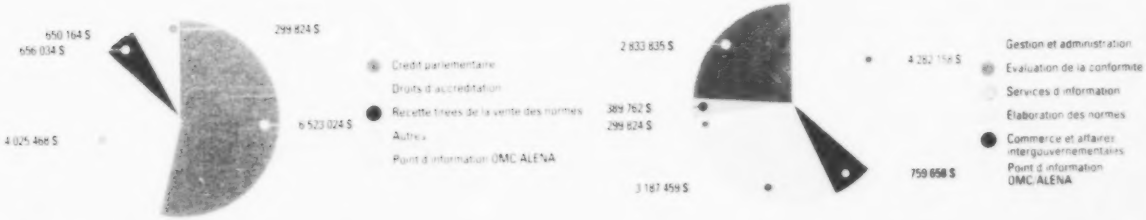
En faisant appel à une nouvelle technologie, le CCN s'efforce d'améliorer l'efficacité de ses activités. Grâce aux ordinateurs et à Internet, il a transformé le processus de normalisation. En créant, par exemple, des forums en ligne, il a réduit les dépenses associées aux travaux d'élaboration de normes, en réduisant le coût de l'impression et les dépenses en matière d'affranchissement et de déplacement.

Notre organisme profite grandement des possibilités offertes par ces nouvelles technologies. Nos comités utilisent à présent presque tous les forums en ligne pour discuter et échanger des documents. Nous nous efforçons de rendre l'interface de plus en plus facile à utiliser pour les forums. Ce système est même devenu pour nous une source de revenu, puisqu'il fournit des services d'hébergement de sites à d'autres organisations et agences.

Il est indispensable de trouver de nouvelles sources de revenu. L'impact grandissant de la normalisation sur le commerce mondial, le fait que les intéressés de la normalisation demandent au CCN de recourir à une approche dynamique et coordonnée et la mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation ont contribué à épuiser nos ressources.

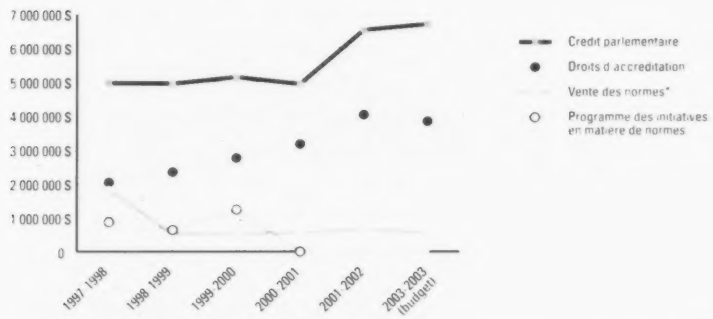
Même si le CCN a tout fait pour utiliser efficacement les fonds existants et trouver de nouvelles sources de revenu, il est clair qu'il a à présent besoin de nouveaux fonds pour remplir tous ses engagements. En avril 2001, le Conseil du Trésor accordait à l'organisme une augmentation de 1,7 million $ de son crédit parlementaire annuel.

Les chiffres



Principales sources de revenu pour la période allant de 1997 à 2003

Les principales sources de revenu du CCN sont les fonds fournis par le gouvernement fédéral et les droits provenant des activités des programmes d'accréditation. L'organisme reçoit, en outre, des redevances tirées de la vente au Canada des normes ISO et CEI. Entre 1997 et 2000, lui étaient consentis des fonds supplémentaires pour financer des projets spéciaux dans le cadre du Programme des initiatives en matière de normes.



Ces fonds supplémentaires servent à la mise en œuvre de la SCN, au soutien et à l'accueil d'un plus grand nombre de réunions internationales, à la réalisation de travaux de politiques plus approfondis, à un meilleur soutien des travaux canadiens d'élaboration des normes internationales et au renforcement des ressources du CCN en matière de personnel.

Le gouvernement fédéral n'est pas que le principal bailleur de fonds du CCN, il est également pour l'organisme un partenaire important dans les efforts déployés pour soutenir et favoriser la normalisation. Nous travaillons en étroite collaboration avec Industrie Canada, ministère dont relève le CCN, et avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. D'autres ministères participent aux activités de nos programmes d'accréditation et prêtent leurs compétences pour la réalisation de ces programmes et de nos travaux de normalisation internationale. La Stratégie d'innovation du gouvernement fédéral, dévoilée en février 2002, donne au CCN l'occasion de renforcer ces partenariats et de les étendre, tout en mettant en évidence l'importance de la normalisation dans les domaines de l'innovation et du commerce.

Indicateur de rendement : Bénéfice et perte nets en fonction du budget général

À titre de société d'État fédérale, le CCN doit opérer dans les limites du budget approuvé, sans obtenir ni excédents ni déficits excessifs.

• Bénéfice ou perte nets en pourcentage du budget total	1,5 %	**3,5 %**	1,5 %

Les recettes ont été d'une manière générale plus importantes que prévu. Les droits d'accréditation et les redevances tirées de la vente des normes ont dépassé respectivement les attentes de 15 % et de 35 %. De leur côté, les dépenses se maintiennent à 2 % du budget. Grâce à l'excédent de 402 000 $, réalisé pour l'année, le CCN a pu retrouver le fonds de roulement normal visé, c'est-à-dire l'équivalent du montant nécessaire aux dépenses normales de deux mois de fonctionnement.

Élaboration des normes

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- S'assurer que le processus de rédaction des normes appuie les objectifs de la politique sociale
- Associer les industries naissantes à l'activité de normalisation
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Recourir à des mécanismes de financement novateurs
- Assumer le leadership de l'élaboration de normes internationales pour le commerce électronique
- Examiner et évaluer les normes du système de management
- Établir un mandat plus large pour les comités techniques du CNC/ISO et du CNC/CEI
- Créer et maintenir un cadre de travail pour l'élaboration des positions nationales
- Concevoir, mettre en œuvre et maintenir les procédés servant à décider des priorités en matière de normalisation dans les domaines de la santé, de la sécurité, de l'environnement et des autres enjeux sociaux
- Développer et maintenir la capacité de rédaction, d'analyse et de diffusion de la politique afférente aux normes
- Susciter une participation sectorielle stratégique
- Faciliter la contribution des consommateurs à l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Mettre en œuvre le programme de recrutement, de formation et de reconnaissance des bénévoles
- Exercer son influence et faire preuve de leadership à travers les positions adoptées par le Canada dans le domaine des normes internationales et régionales
- Améliorer le soutien apporté aux Comités consultatifs canadiens, aux secretariats internationaux assumés par le Canada et aux Canadiens nommés présidents et animateurs sur la scène internationale
- Élaborer de nouveaux moyens de réaliser des programmes indépendants ou nouveaux sous l'égide du Système national de normes
- Mettre en œuvre le programme d'accréditation des organismes d'élaboration de normes

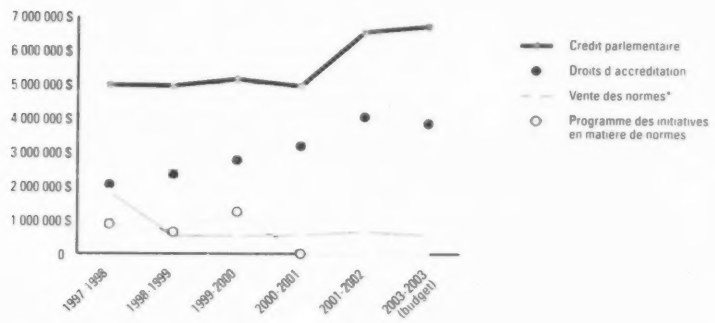
Les objectifs généraux du Conseil canadien des normes (CCN) en matière d'élaboration de normes sont de faire en sorte que les normes élaborées aux échelles nationale et internationale servent les besoins de tous les Canadiens.

Pour ce faire, le Canada doit coordonner efficacement les travaux d'élaboration de normes réalisés dans ses frontières. C'est ainsi que le CCN a organisé en décembre 2001 un forum à l'intention des présidents des Comités consultatifs canadiens. Les participants y ont partagé leur expérience et discuté d'un nouvel ensemble d'indicateurs de rendement utiles dans le choix des comités canadiens appelés à conserver le statut de participant au sein de comités internationaux parallèles.

Pour être efficaces au niveau international, il faut toujours tenir compte du niveau national, et vice-versa. Les connaissances et l'expérience acquises à l'échelle nationale peuvent servir au sein de l'ISO et de la CEI, pour permettre aux priorités et au point de vue du Canada de faire partie des éléments considérés dans le débat international.

Principales sources de revenu pour la période allant de 1997 à 2003

Les principales sources de revenu du CCN sont les fonds fournis par le gouvernement fédéral et les droits provenant des activités des programmes d'accréditation. L'organisme reçoit, en outre, des redevances tirées de la vente au Canada des normes ISO et CEI. Entre 1997 et 2000, lui étaient consentis des fonds supplémentaires pour financer des projets spéciaux dans le cadre du Programme des initiatives en matière de normes.



Ces fonds supplémentaires servent à la mise en œuvre de la SCN, au soutien et à l'accueil d'un plus grand nombre de réunions internationales, à la réalisation de travaux de politiques plus approfondis, à un meilleur soutien des travaux canadiens d'élaboration des normes internationales et au renforcement des ressources du CCN en matière de personnel.

Le gouvernement fédéral n'est pas que le principal bailleur de fonds du CCN, il est également pour l'organisme un partenaire important dans les efforts déployés pour soutenir et favoriser la normalisation. Nous travaillons en étroite collaboration avec Industrie Canada, ministère dont relève le CCN, et avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. D'autres ministères participent aux activités de nos programmes d'accréditation et prêtent leurs compétences pour la réalisation de ces programmes et de nos travaux de normalisation internationale. La Stratégie d'innovation du gouvernement fédéral, dévoilée en février 2002, donne au CCN l'occasion de renforcer ces partenariats et de les étendre, tout en mettant en évidence l'importance de la normalisation dans les domaines de l'innovation et du commerce.

Indicateur de rendement : Bénéfice et perte nets en fonction du budget général

À titre de société d'État fédérale, le CCN doit opérer dans les limites du budget approuvé, sans obtenir ni excédents ni déficits excessifs.

• Bénéfice ou perte nets en pourcentage du budget total	1,5 %	**3,5 %**	1,5 %

Les recettes ont été d'une manière générale plus importantes que prévu. Les droits d'accréditation et les redevances tirées de la vente des normes ont dépassé respectivement les attentes de 15 % et de 35 %. De leur côté, les dépenses se maintiennent à 2 % du budget. Grâce à l'excédent de 402 000 $, réalisé pour l'année, le CCN a pu retrouver le fonds de roulement normal visé, c'est-à-dire l'équivalent du montant nécessaire aux dépenses normales de deux mois de fonctionnement.

Élaboration des normes

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- S'assurer que le processus de rédaction des normes appuie les objectifs de la politique sociale
- Associer les industries naissantes à l'activité de normalisation
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Recourir à des mécanismes de financement novateurs
- Assumer le leadership de l'élaboration de normes internationales pour le commerce électronique
- Examiner et évaluer les normes du système de management
- Établir un mandat plus large pour les comités techniques du CNC/ISO et du CNC/CEI
- Créer et maintenir un cadre de travail pour l'élaboration des positions nationales
- Concevoir, mettre en œuvre et maintenir les procédés servant à décider des priorités en matière de normalisation dans les domaines de la santé, de la sécurité, de l'environnement et des autres enjeux sociaux
- Développer et maintenir la capacité de rédaction, d'analyse et de diffusion de la politique afférente aux normes
- Susciter une participation sectorielle stratégique
- Faciliter la contribution des consommateurs à l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Mettre en œuvre le programme de recrutement, de formation et de reconnaissance des bénévoles
- Exercer son influence et faire preuve de leadership à travers les positions adoptées par le Canada dans le domaine des normes internationales et régionales
- Améliorer le soutien apporté aux Comités consultatifs canadiens, aux secrétariats internationaux assumés par le Canada et aux Canadiens nommés présidents et animateurs sur la scène internationale
- Élaborer de nouveaux moyens de réaliser des programmes indépendants ou nouveaux sous l'égide du Système national de normes
- Mettre en œuvre le programme d'accréditation des organismes d'élaboration de normes

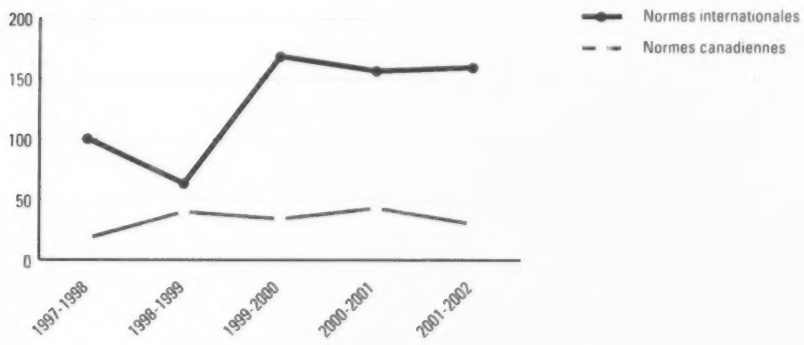
Les objectifs généraux du Conseil canadien des normes (CCN) en matière d'élaboration de normes sont de faire en sorte que les normes élaborées aux échelles nationale et internationale servent les besoins de tous les Canadiens.

Pour ce faire, le Canada doit coordonner efficacement les travaux d'élaboration de normes réalisés dans ses frontières. C'est ainsi que le CCN a organisé en décembre 2001 un forum à l'intention des présidents des Comités consultatifs canadiens. Les participants y ont partagé leur expérience et discuté d'un nouvel ensemble d'indicateurs de rendement utiles dans le choix des comités canadiens appelés à conserver le statut de participant au sein de comités internationaux parallèles.

Pour être efficaces au niveau international, il faut toujours tenir compte du niveau national, et vice-versa. Les connaissances et l'expérience acquises à l'échelle nationale peuvent servir au sein de l'ISO et de la CEI, pour permettre aux priorités et au point de vue du Canada de faire partie des éléments considérés dans le débat international.

Monde – Le Canada se met au diapason

La proportion des Normes nationales du Canada fondées sur des normes internationales et régionales ne cesse d'augmenter, une tendance qui nous assure l'acceptation des biens et services canadiens sur les marchés étrangers.



Le CCN applique, par exemple, cette politique dans les travaux d'élaboration des normes du commerce électronique. Les normes sont en passe de devenir indispensables à la bonne mise en œuvre dans le monde du commerce électronique et à son acceptation généralisée. Dans le domaine technique, elles le sont, par exemple pour ce qui est de la connectivité et de la sécurité; elles le sont également dans le domaine des politiques et de l'administration, à savoir la résolution des différends et la protection de la vie privée.

Nous avons, l'année dernière, aidé à organiser un débat libre sur la normalisation du commerce électronique, qui a entraîné la mise sur pied d'une équipe d'entrepreneurs canadiens de 25 membres se proposant d'élaborer des stratégies et de fixer les priorités dans ce domaine. Nous contribuons aux travaux entrepris au sein d'autres forums, à savoir l'organisme de normalisation européen du nom de CEN, et travaillons en étroite collaboration avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) et le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), des organisations qui entreprennent des travaux d'élaboration de normes pour le commerce électronique de détail.

Si le Canada parvient à élaborer pour le commerce électronique des normes nationales efficaces, il aura une longueur d'avance dans les discussions qui auront lieu au sein de l'ISO, de la CEI et des autres forums régionaux et internationaux. Il pourra alors faire en sorte que les normes ainsi élaborées entrent bien dans le cadre des solutions et technologies qu'il propose. Les Canadiens pourront, à leur tour,

Indicateur de rendement : Participation à l'élaboration des normes internationales

La force du Canada en matière de participation à l'élaboration des normes internationales se mesure de la manière suivante :
- en fonction du nombre de personnes ayant participé à des comités canadiens qui formulent des positions sur les normes ISO et CEI proposées,
- en fonction du nombre de Canadiens assistant aux réunions de comités d'élaboration de normes et de groupes de travail internationaux,
- en fonction du nombre de comités techniques et de groupes de travail internationaux dirigés par des Canadiens.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Nombre total de membres des comités consultatifs et des sous-comités canadiens	plus de 4 000	**4 192**	plus de 4 000
• Nombre de délégués canadiens aux réunions internationales de comités de normalisation	576	**417**	510
• Nombre de sièges internationaux occupés par des Canadiens au sein de l'ISO et de la CEI	plus de 160	**135**	140

Le nombre de délégués ayant assisté à des réunions internationales a subi le contrecoup du ralentissement économique et de l'attaque terroriste du 11 septembre 2001.
Les chiffres visés pour ce qui est des sièges internationaux se sont révélés être basés sur une estimation erronée du nombre de sièges actuels. Le CCN a révisé et visé ces chiffres en conséquence et espère qu'en étendant le champ de recherche des candidats il pourra les accroître.

Indicateur de rendement : Relevé des votes de l'ISO

L'influence du Canada au sein de l'ISO et de la CEI dépend de sa volonté de voter sur les normes soumises pour approbation aux organismes membres. Notre intention est de se tenir parmi les trois premiers organismes membres des deux organisations en termes de pourcentage de scrutins possibles au sujet desquels nous votons.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Classement au sein des organismes membres de l'ISO	1re, 2e ou 3e place	**3e place**	1re, 2e ou 3e place

La troisième place représente pour le Canada une amélioration considérable par rapport aux années précédentes.

fournir des produits demandés sur le marché global et basés sur ces normes.

Le Canada est un leader dans le domaine de la gestion et des travaux techniques de l'ISO et de la CEI. Ainsi en témoigne-t-il, par exemple, par la voix du CCN, en proposant des solutions éprouvées au cours de réunions internationales. Mais il ne s'arrête pas là. Plus de 4 000 Canadiens siègent également à des centaines de comités de politiques et de gestion appartenant à ces deux organisations, membres qui sont au nombre de 130 à assumer la responsabilité de président, de secrétaire ou d'animateur de comité technique, sous-comité ou groupe de travail.

Le CCN continuera au cours de la nouvelle année financière à assumer son rôle de leader. Le Canada a en effet été élu au Conseil de l'ISO pour l'année 2002-2003 et présenté la candidature d'un Canadien à la présidence de la CEI.

Nous cherchons à travers des organismes de normalisation régionaux à créer des alliances avec des partenaires commerciaux canadiens, pour rendre plus influents à l'ISO et à la CEI les Amériques et la Côte du Pacifique. En élaborant des positions communes au sein de leurs membres, les organismes régionaux ont des chances d'amener l'ensemble des autres pays à s'intéresser aux besoins et priorités de chacun d'eux.

Ce rôle de leader joué par le Canada au sein de ces organisations contribue à favoriser la coopération régionale. La présidente de la COPANT, Linda Lusby, est, par exemple, l'ancienne présidente du CCN.

De concert avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et Industrie Canada, nous cherchons un moyen pour les organisations de consommateurs des Amériques de travailler en collaboration plus étroite et plus efficacement.

Le Canada, les États-Unis et le Mexique collaborent depuis un certain temps à l'élaboration de positions communes à émettre à la CEI, un autre exemple de coopération régionale. Au cours de l'AF 2001-2002, nous avons établi les bases d'une structure plus formelle, la Coopération électrotechnique des Amériques, qui sera créée au cours de la nouvelle année financière.

La coopération régionale est un facteur favorable dans la réalisation des travaux du Global Relevance Task Force de la CEI, qui était chargé de trouver un moyen pour la CEI de promouvoir le recours à ses normes dans le monde grâce à l'acceptation de diverses technologies et méthodes. Le groupe de travail en question, dirigé par le Canada, a présenté cette année un rapport au Conseil de la CEI.

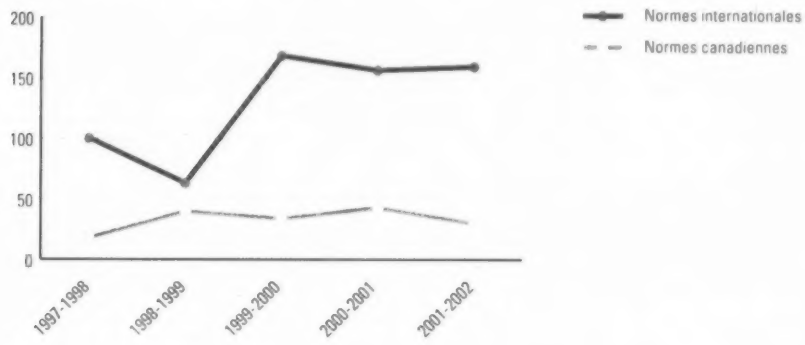
Les activités réalisées sur la scène nationale ont de plus en plus tendance à s'aligner sur les travaux de normalisation internationale. Le CCN incite les organismes canadiens d'élaboration de normes à adopter et adapter des normes internationales. Au cours de l'année 2001-2002, 84 pour cent des 189 Normes nationales du Canada approuvées étaient basées sur des normes internationales, ce qui représente un pourcentage bien supérieur à celui de 75 pour cent prévu.

Sur la scène internationale comme sur la scène nationale, c'est peu à peu aux normes que l'on a recours pour régler les questions sociales, par exemple celles liées à l'environnement, la santé, la sécurité et la protection de la vie privée. Et le CCN n'y fait pas exception. En effet, plusieurs de ses Comités consultatifs se sont attelés à la révision des critères et méthodes d'élaboration et d'approbation des Normes nationales du Canada pour y inclure les aspects sociopolitiques. Il a, d'autre part, mis au point les mécanismes d'établissement des priorités nécessaires à la réalisation de projets de normalisation dans le domaine social.

La portée des domaines d'activité se faisant de plus en plus vaste, il y a pénurie de bénévoles, les personnes constituant la substance vitale sans laquelle ne pourraient être réalisés les travaux de normalisation internationale du CCN. Il faut donc se concentrer sur le recrutement et la formation de nouveaux bénévoles, tout en soulignant la contribution apportée par l'effectif actuel.

Monde – Le Canada se met au diapason

La proportion des Normes nationales du Canada fondées sur des normes internationales et régionales ne cesse d'augmenter, une tendance qui nous assure l'acceptation des biens et services canadiens sur les marchés étrangers.



Le CCN applique, par exemple, cette politique dans les travaux d'élaboration des normes du commerce électronique. Les normes sont en passe de devenir indispensables à la bonne mise en œuvre dans le monde du commerce électronique et à son acceptation généralisée. Dans le domaine technique, elles le sont, par exemple pour ce qui est de la connectivité et de la sécurité; elles le sont également dans le domaine des politiques et de l'administration, à savoir la résolution des différends et la protection de la vie privée.

Nous avons, l'année dernière, aidé à organiser un débat libre sur la normalisation du commerce électronique, qui a entraîné la mise sur pied d'une équipe d'entrepreneurs canadiens de 25 membres se proposant d'élaborer des stratégies et de fixer les priorités dans ce domaine. Nous contribuons aux travaux entrepris au sein d'autres forums, à savoir l'organisme de normalisation européen du nom de CEN, et travaillons en étroite collaboration avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) et le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), des organisations qui entreprennent des travaux d'élaboration de normes pour le commerce électronique de détail.

Si le Canada parvient à élaborer pour le commerce électronique des normes nationales efficaces, il aura une longueur d'avance dans les discussions qui auront lieu au sein de l'ISO, de la CEI et des autres forums régionaux et internationaux. Il pourra alors faire en sorte que les normes ainsi élaborées entrent bien dans le cadre des solutions et technologies qu'il propose. Les Canadiens pourront, à leur tour,

Indicateur de rendement : Participation à l'élaboration des normes internationales

La force du Canada en matière de participation à l'élaboration des normes internationales se mesure de la manière suivante :
- en fonction du nombre de personnes ayant participé à des comités canadiens qui formulent des positions sur les normes ISO et CEI proposées,
- en fonction du nombre de Canadiens assistant aux réunions de comités d'élaboration de normes et de groupes de travail internationaux,
- en fonction du nombre de comités techniques et de groupes de travail internationaux dirigés par des Canadiens.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Nombre total de membres des comités consultatifs et des sous-comités canadiens	plus de 4 000	**4 192**	plus de 4 000
• Nombre de délégués canadiens aux réunions internationales de comités de normalisation	576	**417**	510
• Nombre de sièges internationaux occupés par des Canadiens au sein de l'ISO et de la CEI	plus de 160	**135**	140

Le nombre de délégués ayant assisté à des réunions internationales a subi le contrecoup du ralentissement économique et de l'attaque terroriste du 11 septembre 2001.
Les chiffres visés pour ce qui est des sièges internationaux se sont révélés être basés sur une estimation erronée du nombre de sièges actuels. Le CCN a révisé et visé ces chiffres en conséquence et espère qu'en étendant le champ de recherche des candidats il pourra les accroître.

Indicateur de rendement : Relevé des votes de l'ISO

L'influence du Canada au sein de l'ISO et de la CEI dépend de sa volonté de voter sur les normes soumises pour approbation aux organismes membres. Notre intention est de se tenir parmi les trois premiers organismes membres des deux organisations en termes de pourcentage de scrutins possibles au sujet desquels nous votons.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Classement au sein des organismes membres de l'ISO	1re, 2e ou 3e place	**3e place**	1re, 2e ou 3e place

La troisième place représente pour le Canada une amélioration considérable par rapport aux années précédentes.

fournir des produits demandés sur le marché global et basés sur ces normes.

Le Canada est un leader dans le domaine de la gestion et des travaux techniques de l'ISO et de la CEI. Ainsi en témoigne-t-il, par exemple, par la voix du CCN, en proposant des solutions éprouvées au cours de réunions internationales. Mais il ne s'arrête pas là. Plus de 4 000 Canadiens siègent également à des centaines de comités de politiques et de gestion appartenant à ces deux organisations, membres qui sont au nombre de 130 à assumer la responsabilité de président, de secrétaire ou d'animateur de comité technique, sous-comité ou groupe de travail.

Le CCN continuera au cours de la nouvelle année financière à assumer son rôle de leader. Le Canada a en effet été élu au Conseil de l'ISO pour l'année 2002-2003 et présenté la candidature d'un Canadien à la présidence de la CEI.

Nous cherchons à travers des organismes de normalisation régionaux à créer des alliances avec des partenaires commerciaux canadiens, pour rendre plus influents à l'ISO et à la CEI les Amériques et la Côte du Pacifique. En élaborant des positions communes au sein de leurs membres, les organismes régionaux ont des chances d'amener l'ensemble des autres pays à s'intéresser aux besoins et priorités de chacun d'eux.

Ce rôle de leader joué par le Canada au sein de ces organisations contribue à favoriser la coopération régionale. La présidente de la COPANT, Linda Lusby, est, par exemple, l'ancienne présidente du CCN.

De concert avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et Industrie Canada, nous cherchons un moyen pour les organisations de consommateurs des Amériques de travailler en collaboration plus étroite et plus efficacement.

Le Canada, les États-Unis et le Mexique collaborent depuis un certain temps à l'élaboration de positions communes à émettre à la CEI, un autre exemple de coopération régionale. Au cours de l'AF 2001-2002, nous avons établi les bases d'une structure plus formelle, la Coopération électrotechnique des Amériques, qui sera créée au cours de la nouvelle année financière.

La coopération régionale est un facteur favorable dans la réalisation des travaux du Global Relevance Task Force de la CEI, qui était chargé de trouver un moyen pour la CEI de promouvoir le recours à ses normes dans le monde grâce à l'acceptation de diverses technologies et méthodes. Le groupe de travail en question, dirigé par le Canada, a présenté cette année un rapport au Conseil de la CEI.

Les activités réalisées sur la scène nationale ont de plus en plus tendance à s'aligner sur les travaux de normalisation internationale. Le CCN incite les organismes canadiens d'élaboration de normes à adopter et adapter des normes internationales. Au cours de l'année 2001-2002, 84 pour cent des 189 Normes nationales du Canada approuvées étaient basées sur des normes internationales, ce qui représente un pourcentage bien supérieur à celui de 75 pour cent prévu.

Sur la scène internationale comme sur la scène nationale, c'est peu à peu aux normes que l'on a recours pour régler les questions sociales, par exemple celles liées à l'environnement, la santé, la sécurité et la protection de la vie privée. Et le CCN n'y fait pas exception. En effet, plusieurs de ses Comités consultatifs se sont attelés à la révision des critères et méthodes d'élaboration et d'approbation des Normes nationales du Canada pour y inclure les aspects sociopolitiques. Il a, d'autre part, mis au point les mécanismes d'établissement des priorités nécessaires à la réalisation de projets de normalisation dans le domaine social.

La portée des domaines d'activité se faisant de plus en plus vaste, il y a pénurie de bénévoles, les personnes constituant la substance vitale sans laquelle ne pourraient être réalisés les travaux de normalisation internationale du CCN. Il faut donc se concentrer sur le recrutement et la formation de nouveaux bénévoles, tout en soulignant la contribution apportée par l'effectif actuel.

Pour les responsables du Programme des bénévoles, l'année 2001-2002 s'est déroulée dans l'effervescence. Ils ont organisé des ateliers de formation, dont le premier, présentant le CCN et le Système national de normes (SNN), a été pour la première fois offert à l'occasion de la Conférence du SNN. Ils ont également publié un dépliant sur les avantages qu'il y a à travailler comme bénévole au sein du SNN et consacré à leur programme une section de notre site Web.

Dans le cadre du Programme des bénévoles, le CCN a remis certains prix en reconnaissance de la contribution importante de certains bénévoles aux activités de normalisation du Canada.

Depuis 1969, le CCN rend hommage aux bénévoles qui se sont le plus distingués en leur attribuant le Prix Jean P. Carrière. Cependant, se rendant compte qu'un seul prix ne peut rendre justice à l'ensemble des travaux ainsi réalisés, il a décidé d'en créer sept nouveaux en reconnaissance de la contribution de diverses personnes et organisations engagées dans les travaux de normalisation.

Ces nouveaux prix ont été remis pour la première fois en mars à l'occasion de la Conférence du SNN. Au cours de la cérémonie organisée ce jour-là, il a également rendu hommage à Roy A. Phillips, auquel doit son nom l'un de ces nouveaux prix, un prix décerné en reconnaissance de la contribution d'une personne s'étant particulièrement distinguée au Canada pour ses réalisations dans le domaine de la normalisation internationale.

Signalons, d'autre part, que le gouvernement fédéral du Canada a rendu hommage à deux de nos bénévoles, Graham Bagnell et Jock Sherry, au cours d'une cérémonie spéciale de reconnaissance des bénévoles donnée sur la Colline parlementaire à l'occasion de la Semaine nationale du bénévolat et de l'Année internationale des volontaires.

L'élaboration des normes est une entreprise qui exige un gros investissement. Le CCN soutient financièrement en partie les travaux de normalisation internationale réalisés par des Canadiens. Mais cela ne suffit pas. Il lui faut réunir des fonds supplémentaires pour assurer au Canada une bonne représentation à l'étranger. Le Comité consultatif sur les normes du Conseil du CCN a formé un groupe d'études chargé d'examiner la question. Ce groupe présentera au cours de la nouvelle année financière une évaluation de la situation, suivie de propositions sur les mesures à prendre dans ce domaine.

Prix 2001 du Conseil canadien des normes

Prix Jean P. Carrière

Remis en reconnaissance de réalisations remarquables dans le domaine de la normalisation canadienne

Margaret Soper

Prix Roy A. Phillips

Remis en reconnaissance d'une contribution remarquable dans le domaine de la normalisation internationale

Reginald Shaughnessy

Prix de dévouement

Remis à une société, une organisation ou un groupe de consommateurs

Direction de l'Assurance de la qualité, ministère de la Défense nationale

Prix de leadership

Remis au président ou à l'animateur d'un comité consultatif ou technique

John Dunn

Prix décerné pour services remarquables

Remis au secrétaire d'un comité consultatif ou technique

Ahmad Husseini

Prix d'excellence

Remis au membre d'un comité

Leonard Adrian

Prix décerné pour services dévoués

Remis à un employé du CCN

Jane Legault

Prix décerné pour réalisations exceptionnelles

Remis à un comité

Ce prix n'a pas été remis cette année.

Évaluation de la conformité

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Renforcer l'infrastructure métrologique du Canada
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Favoriser le recours à des systèmes de management de la qualité et de management environnemental
- Examiner et évaluer les normes du système de management

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Négocier et mettre en œuvre des accords de reconnaissance avec des organismes d'accréditation étrangers et internationaux
- Rationaliser et harmoniser les pratiques d'accréditation prévues dans les programmes
- Négocier et mettre en œuvre des partenariats d'accréditation avec les intéressés des secteurs public et privé et les organismes non gouvernementaux
- Adopter et mettre en œuvre des pratiques reconnues à l'échelle internationale
- Pour les cas où il n'existe aucun document d'orientation international, élaborer une documentation guide basée sur des principes reconnus à l'échelle internationale
- Incorporer aux programmes d'évaluation de la conformité les modifications et améliorations apportées aux critères, procédures et lignes directrices internationaux
- Participer à l'élaboration de normes et de guides d'évaluation de la conformité internationaux
- Participer au processus d'examen international par les pairs des accords de reconnaissance

Durant de nombreuses années, le but premier des programmes d'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) a été d'appuyer les déclarations concernant la conformité aux normes des produits et services. S'y est ajouté par la suite celui de procurer aux industries canadiennes l'accès aux marchés étrangers, le but ultime visé étant l'évaluation de la conformité à l'échelle mondiale, dans le cadre de laquelle un produit n'a besoin, pour être accepté sur tous les marchés, de n'être mis à l'essai ou certifié qu'une seule et unique fois.

Comment évaluer les progrès réalisés par le CCN? En comptant simplement le nombre d'organismes que ce dernier a accrédités et en comparant les chiffres obtenus à ceux des années précédentes. C'est là, en effet, une bonne façon de savoir quel intérêt présente l'accréditation aux yeux de notre clientèle, et indirectement, à leur tour, à ceux de sa clientèle.

Voici donc les chiffres obtenus à la fin de l'AF 2001-2002 : plus de 375 organisations ont été accréditées, alors que 100 autres sont en voie de l'être. On note ainsi une augmentation de 16 pour cent par rapport à l'année précédente.

Autre indicateur de rendement : le nombre de programmes d'accréditation nouveaux ou élargis, qui témoigne de la demande en matière d'accréditation dans les nouveaux domaines. Au cours de l'année 2001-2002, nous avons accordé la première accréditation dans le cadre de notre programme des fournisseurs de services d'essais d'aptitude, un service qui permet de réaliser des comparaisons interlaboratoires pour évaluer la performance de chacun d'eux.

Nous avons entrepris l'élaboration d'un programme d'accréditation qui, pour les organismes formant et certifiant les auditeurs de systèmes de management

Évaluation de la conformité

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Renforcer l'infrastructure métrologique du Canada
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Favoriser le recours à des systèmes de management de la qualité et de management environnemental
- Examiner et évaluer les normes du système de management

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Négocier et mettre en œuvre des accords de reconnaissance avec des organismes d'accréditation étrangers et internationaux
- Rationaliser et harmoniser les pratiques d'accréditation prévues dans les programmes
- Négocier et mettre en œuvre des partenariats d'accréditation avec les intéressés des secteurs public et privé et les organismes non gouvernementaux
- Adopter et mettre en œuvre des pratiques reconnues à l'échelle internationale
- Pour les cas où il n'existe aucun document d'orientation international, élaborer une documentation guide basée sur des principes reconnus à l'échelle internationale
- Incorporer aux programmes d'évaluation de la conformité les modifications et améliorations apportées aux critères, procédures et lignes directrices internationaux
- Participer à l'élaboration de normes et de guides d'évaluation de la conformité internationaux
- Participer au processus d'examen international par les pairs des accords de reconnaissance

Durant de nombreuses années, le but premier des programmes d'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) a été d'appuyer les déclarations concernant la conformité aux normes des produits et services. S'y est ajouté par la suite celui de procurer aux industries canadiennes l'accès aux marchés étrangers, le but ultime visé étant l'évaluation de la conformité à l'échelle mondiale, dans le cadre de laquelle un produit n'a besoin, pour être accepté sur tous les marchés, de n'être mis à l'essai ou certifié qu'une seule et unique fois.

Comment évaluer les progrès réalisés par le CCN? En comptant simplement le nombre d'organismes que ce dernier a accrédités et en comparant les chiffres obtenus à ceux des années précédentes. C'est là, en effet, une bonne façon de savoir quel intérêt présente l'accréditation aux yeux de notre clientèle, et indirectement, à leur tour, à ceux de sa clientèle.

Voici donc les chiffres obtenus à la fin de l'AF 2001-2002 : plus de 375 organisations ont été accréditées, alors que 100 autres sont en voie de l'être. On note ainsi une augmentation de 16 pour cent par rapport à l'année précédente.

Autre indicateur de rendement : le nombre de programmes d'accréditation nouveaux ou élargis, qui témoigne de la demande en matière d'accréditation dans les nouveaux domaines. Au cours de l'année 2001-2002, nous avons accordé la première accréditation dans le cadre de notre programme des fournisseurs de services d'essais d'aptitude, un service qui permet de réaliser des comparaisons interlaboratoires pour évaluer la performance de chacun d'eux.

Nous avons entrepris l'élaboration d'un programme d'accréditation qui, pour les organismes formant et certifiant les auditeurs de systèmes de management

de la qualité et de management environnemental, combinera les programmes existants en un seul, qui s'appellera programme de certification du personnel. Ce dernier est fondé sur une nouvelle norme internationale pour l'accréditation des organismes qui certifient les aptitudes et compétences du personnel (ISO/CEI 17024, intitulée *Critères généraux pour les organismes de certification gérant la certification des personnes*). Ce programme enrichi devrait être prêt au début de la nouvelle année financière.

Il est également possible d'évaluer nos programmes d'accréditation à partir de leur performance financière et opérationnelle.

Le CCN poursuit la révision du barème des droits de ses programmes d'accréditation pour s'assurer qu'ils seront équitables, concurrentiels et efficients. Il discute avec ses clients de tout changement proposé. Il procède actuellement à la mise sur pied d'un nouveau barème de droits pour ses programmes à l'intention des organismes registraires de systèmes de management, qui devrait entrer en vigueur au début du second semestre de la nouvelle année financière.

Divers accords commerciaux exigent que les organismes d'évaluation de la conformité étrangers aient le même accès à l'accréditation du CCN que leurs équivalents canadiens. En avril 2001, le gouvernement élargissait le mandat du CCN pour lui permettre d'offrir ses services aux clients de tous les pays des Amériques, Cuba compris, et à tous ceux des pays membres de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), un élargissement venant s'ajouter à celui qui lui donnait la possibilité de traiter avec la clientèle d'un bon nombre de pays d'Europe. Aujourd'hui, le CCN souhaite obtenir une extension de mandat lui permettant d'inclure tous les pays membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), projet susceptible de devenir réalité au cours de la nouvelle année financière.

Dans ce domaine de l'évaluation de la conformité, l'un des points forts des programmes d'accréditation du CCN repose sur le fait qu'ils sont fondés sur des guides et normes reconnus partout dans le monde. Les résultats obtenus par les organismes canadiens d'évaluation de la conformité accrédités sont ainsi acceptés des clients et organismes de réglementation étrangers.

Nous prenons très au sérieux le contenu de ces guides et normes. L'efficacité de nos programmes d'accréditation a été mise en évidence cette année. Nous avons en effet pour la première fois suspendu l'accréditation d'un organisme dans le cadre de notre programme des organismes registraires des systèmes de management de la qualité. L'organisme en question a alors mis en œuvre d'importantes mesures correctives pour régler les problèmes signalés à l'examen de son accréditation, et était de nouveau en règle dès le mois d'août.

Cela ne veut pas dire que le CCN se contente de suivre ces guides et normes. Il contribue aussi à leur élaboration! Comment? En participant à des forums tels que le Comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO), l'International Accreditation Forum (IAF) et la Pacific Accreditation Cooperation (PAC). C'est le CCN qui anime le groupe de travail du CASCO chargé de la révision du Guide ISO/CEI 60, *Code de bonne pratique pour l'évaluation de la conformité*, un document qui énonce les lignes directrices internationales communes régissant l'évaluation de la conformité.

Ainsi que nous l'avons précisé plus haut, l'objectif à long terme de nos programmes n'est autre que l'élaboration d'un système mondial d'évaluation de la conformité. Si dans certains secteurs ce genre de système existe déjà, sous l'égide de la CEI, il n'est toutefois pas encore apparu dans la plupart des autres secteurs.

En attendant que cela arrive, les accords de reconnaissance mutuelle constituent l'un des moyens les plus efficaces d'assurer l'acceptation à l'étranger des résultats d'évaluation de la conformité. Dans le cadre de ces accords, les participants s'engagent à reconnaître les procédures utilisées par leurs partenaires comme étant équivalentes aux leurs, un moyen qui facilite aux entreprises la vente à l'étranger de leurs biens et services, en évitant les frais et le temps exigés pour la répétition des évaluations.

Le CCN fait partie de diverses ententes déjà établies ou en cours de négociation. Il conseille et appuie le gouvernement fédéral dans le cadre de ses accords inter-gouvernements, par exemple pour ce qui est de la participation du Canada à l'OMC, l'ALENA, l'APEC et aux accords conclus avec l'Union européenne, l'Association européenne de libre-échange et la Suisse.

Le nombre d'organismes accrédités augmente

	Au début de l'année	Nouvelles accréditations	Retraits de l'accréditation	À la fin de l'année	Accréditation non accordée à la fin de l'année
• Laboratoires d'essais et d'étalonnages	278	63	13	**328**	90
• Organismes de certification	21	2	1	**22**	3
• Organismes registraires ISO 9000	16	1	–	**17**	3
• Organismes registraires ISO 14000	7	–	–	**7**	3
• Fournisseurs de cours de formation des auditeurs	1	–	–	**1**	–
• Organismes de certification des auditeurs	1	–	–	**1**	1
Total	**324**			**376**	

Indicateur de rendement : Recouvrement des coûts

Le CCN est résolu à gérer ses programmes d'accréditation selon le principe de recouvrement intégral des coûts, et ce, de façon à ce que les coûts de réalisation des programmes soient totalement recouvrés par les recettes tirées des droits d'accréditation.

Programme	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Organismes de certification	92 %	**93 %**	100 %
• Laboratoires d'essais et d'étalonnages		**90 %**	

Les charges indirectes associées au programme d'accréditation des laboratoires se situent légèrement au-dessus des prévisions. Le nouveau barème des droits mis en œuvre début 2001-2002 devrait, à longue échéance, permettre un meilleur recouvrement des coûts.

Les objectifs visés en matière de recouvrement des coûts n'étaient pas encore établis pour les programmes d'accréditation liés aux organismes registraires des systèmes de management de la qualité et des systèmes de management environnemental. Les taux réels de recouvrement des coûts étaient respectivement de 114 % et de 55 %.

Nous sommes, en outre, signataires d'ententes volontaires élaborées par des organisations telles que l'IAF et la PAC, ententes au sein desquelles on procède à une évaluation réciproque des procédures. Ce qui veut dire que c'est souvent au tour du CCN d'examiner ses pairs et de se faire évaluer lui-même. Les représentants de l'IAF et de la PAC doivent, par exemple, au début de la nouvelle année financière, venir examiner les programmes d'accréditation du CCN dans le cadre de l'évaluation de la conformité. Ce genre d'examen a pour but de vérifier si l'organisme qui en est l'objet remplit les conditions exigées pour pouvoir signer les futurs accords de reconnaissance sur la certification des produits et les systèmes de management environnemental, et pour continuer à faire partie des ententes de ces organisations sur les systèmes de management de la qualité.

Selon nous, le meilleur moyen de s'assurer la reconnaissance internationale des résultats d'évaluation de la conformité est de travailler à l'échelle internationale. Dans certains secteurs, cependant, nous en sommes loin. Si nous voulons servir les intérêts du Canada, il faut continuer à mettre sur pied des ententes entre pays. Le CCN a, au début de l'année, signé un accord de reconnaissance avec la National Cooperation for Laboratory Accreditation (NACLA) des États-Unis, dans le cadre duquel les clients des laboratoires canadiens accrédités accèdent plus facilement au marché américain.

Notre organisme est, d'autre part, l'un des deux signataires canadiens d'un nouvel accord entre les instituts nationaux de métrologie et les systèmes d'accréditation du Canada, des États-Unis et du Mexique, établissant le Comité nord-américain d'étalonnage. Ce comité jouera le rôle de forum sur l'harmonisation des systèmes d'accréditation des laboratoires d'étalonnages et instaurera la confiance dans les mesures des laboratoires accrédités.

Le CCN est signataire de plus de 20 accords bilatéraux, régionaux et internationaux (dont la liste est affichée dans son site Web). Ce rôle exige, cela est évident, une grosse somme de travail. Notre Direction du commerce et des affaires intergouvernementales a mis au point des stratégies et rédigé des documents guides susceptibles d'être utiles dans la prise de décisions concernant les accords à signer. Ces stratégies tiennent compte de ceux déjà signés, des priorités sociales et commerciales et autres objectifs, pour faire en sorte que tout nouvel accord soit le plus pratique et le plus utile possible. Leur mise en œuvre devrait donc nous aider à mieux gérer les accords auxquels nous appartenons.

Si l'un des buts majeurs de nos programmes d'accréditation est à présent la création de débouchés, nous n'en avons pas pour autant oublié l'importance de l'évaluation de la conformité dans la réalisation d'autres objectifs, à savoir la protection de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Les normes et l'évaluation de la conformité font depuis des décennies partie du système de réglementation des produits électriques. D'autres agences commencent à réaliser que faire de l'accréditation, par l'intermédiaire de partenariats avec le CCN, l'un des éléments de la réglementation, peut permettre de généraliser la conformité tout en maintenant et améliorant la sécurité publique et en réduisant du même coup les dépenses du gouvernement.

L'accréditation du CCN associée aux appareils médicaux fait à présent partie du système de réglementation fédéral. À partir de janvier 2003, l'on exigera que, pour être vendus au Canada, certains types d'appareils soient fabriqués selon un système de management de la qualité fondé sur ISO 9000. Le CCN est, dans le cadre du Programme des produits thérapeutiques de Santé Canada, habilité à reconnaître aux organismes registraires de systèmes de management accrédités la capacité d'enregistrer les systèmes qualité des fabricants selon la norme en question. L'organisme reconnaissait cette année cette capacité à ses deux premiers organismes registraires de ce secteur.

Les normes et l'évaluation de la conformité jouent, en outre, un rôle important dans le domaine de l'industrie des aliments biologiques. La Norme nationale du Canada sur l'agriculture biologique, approuvée en 1999 par le CCN, contient une définition éloquente

de la qualité et de management environnemental, combinera les programmes existants en un seul, qui s'appellera programme de certification du personnel. Ce dernier est fondé sur une nouvelle norme internationale pour l'accréditation des organismes qui certifient les aptitudes et compétences du personnel (ISO/CEI 17024, intitulée *Critères généraux pour les organismes de certification gérant la certification des personnes*). Ce programme enrichi devrait être prêt au début de la nouvelle année financière.

Il est également possible d'évaluer nos programmes d'accréditation à partir de leur performance financière et opérationnelle.

Le CCN poursuit la révision du barème des droits de ses programmes d'accréditation pour s'assurer qu'ils seront équitables, concurrentiels et efficients. Il discute avec ses clients de tout changement proposé. Il procède actuellement à la mise sur pied d'un nouveau barème de droits pour ses programmes à l'intention des organismes registraires de systèmes de management, qui devrait entrer en vigueur au début du second semestre de la nouvelle année financière.

Divers accords commerciaux exigent que les organismes d'évaluation de la conformité étrangers aient le même accès à l'accréditation du CCN que leurs équivalents canadiens. En avril 2001, le gouvernement élargissait le mandat du CCN pour lui permettre d'offrir ses services aux clients de tous les pays des Amériques, Cuba compris, et à tous ceux des pays membres de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), un élargissement venant s'ajouter à celui qui lui donnait la possibilité de traiter avec la clientèle d'un bon nombre de pays d'Europe. Aujourd'hui, le CCN souhaite obtenir une extension de mandat lui permettant d'inclure tous les pays membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), projet susceptible de devenir réalité au cours de la nouvelle année financière.

Dans ce domaine de l'évaluation de la conformité, l'un des points forts des programmes d'accréditation du CCN repose sur le fait qu'ils sont fondés sur des guides et normes reconnus partout dans le monde. Les résultats obtenus par les organismes canadiens d'évaluation de la conformité accrédités sont ainsi acceptés des clients et organismes de réglementation étrangers.

Nous prenons très au sérieux le contenu de ces guides et normes. L'efficacité de nos programmes d'accréditation a été mise en évidence cette année. Nous avons en effet pour la première fois suspendu l'accréditation d'un organisme dans le cadre de notre programme des organismes registraires des systèmes de management de la qualité. L'organisme en question a alors mis en œuvre d'importantes mesures correctives pour régler les problèmes signalés à l'examen de son accréditation, et était de nouveau en règle dès le mois d'août.

Cela ne veut pas dire que le CCN se contente de suivre ces guides et normes. Il contribue aussi à leur élaboration! Comment? En participant à des forums tels que le Comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO), l'International Accreditation Forum (IAF) et la Pacific Accreditation Cooperation (PAC). C'est le CCN qui anime le groupe de travail du CASCO chargé de la révision du Guide ISO/CEI 60, *Code de bonne pratique pour l'évaluation de la conformité*, un document qui énonce les lignes directrices internationales communes régissant l'évaluation de la conformité.

Ainsi que nous l'avons précisé plus haut, l'objectif à long terme de nos programmes n'est autre que l'élaboration d'un système mondial d'évaluation de la conformité. Si dans certains secteurs ce genre de système existe déjà, sous l'égide de la CEI, il n'est toutefois pas encore apparu dans la plupart des autres secteurs.

En attendant que cela arrive, les accords de reconnaissance mutuelle constituent l'un des moyens les plus efficaces d'assurer l'acceptation à l'étranger des résultats d'évaluation de la conformité. Dans le cadre de ces accords, les participants s'engagent à reconnaître les procédures utilisées par leurs partenaires comme étant équivalentes aux leurs, un moyen qui facilite aux entreprises la vente à l'étranger de leurs biens et services, en évitant les frais et le temps exigés pour la répétition des évaluations.

Le CCN fait partie de diverses ententes déjà établies ou en cours de négociation. Il conseille et appuie le gouvernement fédéral dans le cadre de ses accords inter-gouvernements, par exemple pour ce qui est de la participation du Canada à l'OMC, l'ALENA, l'APEC et aux accords conclus avec l'Union européenne, l'Association européenne de libre-échange et la Suisse.

Le nombre d'organismes accrédités augmente

	Au début de l'année	Nouvelles accréditations	Retraits de l'accréditation	À la fin de l'année	Accréditation non accordée à la fin de l'année
• Laboratoires d'essais et d'étalonnages	278	63	13	**328**	90
• Organismes de certification	21	2	1	**22**	3
• Organismes registraires ISO 9000	16	1	–	**17**	3
• Organismes registraires ISO 14000	7	–	–	**7**	3
• Fournisseurs de cours de formation des auditeurs	1	–	–	**1**	–
• Organismes de certification des auditeurs	1	–	–	**1**	1
Total	**324**			**376**	

Indicateur de rendement : Recouvrement des coûts

Le CCN est résolu à gérer ses programmes d'accréditation selon le principe de recouvrement intégral des coûts, et ce, de façon à ce que les coûts de réalisation des programmes soient totalement recouvrés par les recettes tirées des droits d'accréditation.

Programme	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Organismes de certification	92 %	**93 %**	100 %
• Laboratoires d'essais et d'étalonnages		**90 %**	

Les charges indirectes associées au programme d'accréditation des laboratoires se situent légèrement au-dessus des prévisions. Le nouveau barème des droits mis en œuvre début 2001-2002 devrait, à longue échéance, permettre un meilleur recouvrement des coûts.

Les objectifs visés en matière de recouvrement des coûts n'étaient pas encore établis pour les programmes d'accréditation liés aux organismes registraires des systèmes de management de la qualité et des systèmes de management environnemental. Les taux réels de recouvrement des coûts étaient respectivement de 114 % et de 55 %.

Nous sommes, en outre, signataires d'ententes volontaires élaborées par des organisations telles que l'IAF et la PAC, ententes au sein desquelles on procède à une évaluation réciproque des procédures. Ce qui veut dire que c'est souvent au tour du CCN d'examiner ses pairs et de se faire évaluer lui-même. Les représentants de l'IAF et de la PAC doivent, par exemple, au début de la nouvelle année financière, venir examiner les programmes d'accréditation du CCN dans le cadre de l'évaluation de la conformité. Ce genre d'examen a pour but de vérifier si l'organisme qui en est l'objet remplit les conditions exigées pour pouvoir signer les futurs accords de reconnaissance sur la certification des produits et les systèmes de management environnemental, et pour continuer à faire partie des ententes de ces organisations sur les systèmes de management de la qualité.

Selon nous, le meilleur moyen de s'assurer la reconnaissance internationale des résultats d'évaluation de la conformité est de travailler à l'échelle internationale. Dans certains secteurs, cependant, nous en sommes loin. Si nous voulons servir les intérêts du Canada, il faut continuer à mettre sur pied des ententes entre pays. Le CCN a, au début de l'année, signé un accord de reconnaissance avec la National Cooperation for Laboratory Accreditation (NACLA) des États-Unis, dans le cadre duquel les clients des laboratoires canadiens accrédités accèdent plus facilement au marché américain.

Notre organisme est, d'autre part, l'un des deux signataires canadiens d'un nouvel accord entre les instituts nationaux de métrologie et les systèmes d'accréditation du Canada, des États-Unis et du Mexique, établissant le Comité nord-américain d'étalonnage. Ce comité jouera le rôle de forum sur l'harmonisation des systèmes d'accréditation des laboratoires d'étalonnages et instaurera la confiance dans les mesures des laboratoires accrédités.

Le CCN est signataire de plus de 20 accords bilatéraux, régionaux et internationaux (dont la liste est affichée dans son site Web). Ce rôle exige, cela est évident, une grosse somme de travail. Notre Direction du commerce et des affaires intergouvernementales a mis au point des stratégies et rédigé des documents guides susceptibles d'être utiles dans la prise de décisions concernant les accords à signer. Ces stratégies tiennent compte de ceux déjà signés, des priorités sociales et commerciales et autres objectifs, pour faire en sorte que tout nouvel accord soit le plus pratique et le plus utile possible. Leur mise en œuvre devrait donc nous aider à mieux gérer les accords auxquels nous appartenons.

Si l'un des buts majeurs de nos programmes d'accréditation est à présent la création de débouchés, nous n'en avons pas pour autant oublié l'importance de l'évaluation de la conformité dans la réalisation d'autres objectifs, à savoir la protection de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Les normes et l'évaluation de la conformité font depuis des décennies partie du système de réglementation des produits électriques. D'autres agences commencent à ~~réaliser~~ que faire de l'accréditation, par l'intermédiaire de partenariats avec le CCN, l'un des éléments de la réglementation, peut permettre de généraliser la conformité tout en maintenant et améliorant la sécurité publique et en réduisant du même coup les dépenses du gouvernement.

L'accréditation du CCN associée aux appareils médicaux fait à présent partie du système de réglementation fédéral. À partir de janvier 2003, l'on exigera que, pour être vendus au Canada, certains types d'appareils soient fabriqués selon un système de management de la qualité fondé sur ISO 9000. Le CCN est, dans le cadre du Programme des produits thérapeutiques de Santé Canada, habilité à reconnaître aux organismes registraires de systèmes de management accrédités la capacité d'enregistrer les systèmes qualité des fabricants selon la norme en question. L'organisme reconnaissait cette année cette capacité à ses deux premiers organismes registraires de ce secteur.

Les normes et l'évaluation de la conformité jouent, en outre, un rôle important dans le domaine de l'industrie des aliments biologiques. La Norme nationale du Canada sur l'agriculture biologique, approuvée en 1999 par le CCN, contient une définition éloquente

Indicateur de rendement :
Délai de mise en œuvre – Programme d'accréditation des laboratoires

Si des laboratoires font une demande d'accréditation auprès du CCN, c'est que ce genre de reconnaissance est indispensable à la réussite de leur entreprise. Pour qu'il soit capable d'offrir un service de qualité à la clientèle, il lui faut pouvoir répondre rapidement et efficacement à cette demande.

	Resultat vise pour 2001-2002	Resultat reel (moyenne)	Resultat vise pour 2002-2003
• Délai de traitement d'une nouvelle demande d'accréditation	210 jours	**256 jours**	
• Délai de traitement d'un renouvellement d'accréditation	120 jours	**140 jours**	
• Délai de traitement d'une demande d'extension de la portée	180 jours	**123 jours**	
• Délai de traitement des plaintes déposées au sujet du programme :			Nouveaux indicateurs à établir
– accuser réception de la plainte dans les...	48 heures	**7 jours**	
– fermer le dossier de la plainte dans les...	60 jours	**7 jours**	
• Délai de traitement des plaintes déposées contre les clients du programme :			
– accuser réception de la plainte dans les...	48 heures	**37 jours**	
– fermer le dossier de la plainte dans les...	120 jours	**32 jours**	

Bien que le temps de réponse soit un élément important pour ce qui est de la qualité des services, c'est de facteurs indépendants de notre volonté que dépendait le délai exigé pour certaines procédures. C'est pourquoi, ce genre d'objectifs n'est pas nécessairement un indicateur acceptable de la qualité de nos services. Nous avons l'intention d'en établir d'autres, plus fiables, pour la nouvelle année.

du vocable « biologique » et sert de base aux programmes de certification qui permettront la vente sur les marchés étrangers des produits biologiques canadiens.

Le CCN gère un programme d'accréditation des organismes qui certifient les producteurs selon les exigences de cette norme, un programme qui a connu une activité intense en juin 2001, à l'annonce par le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire du Canada de la décision de son ministère d'aider à assumer le coût de l'accréditation. C'est en janvier 2002 qu'a été accordée la première accréditation dans le cadre de ce programme.

Il existe au Canada un certain nombre d'autres organisations gérant des programmes d'accréditation des organismes de certification de produits biologiques. Le CCN a invité ces dernières à intégrer dans le sien leurs programmes.

Le CCN gère en outre un programme d'accréditation des organismes qui enregistrent les systèmes d'aménagement forestier durable selon une Norme nationale du Canada. Il travaille en collaboration avec le ministère des Richesses naturelles de l'Ontario à la préparation d'un accord liant l'Initiative de vérification indépendante des pratiques forestières de ce ministère à son programme.

Une autre préoccupation du domaine de l'environnement : les émissions de gaz à effet de serre, dont on craint qu'elles ne soient en partie responsables du changement climatique. Le Canada aura probablement besoin, pour remplir ses engagements dans le domaine de l'environnement, d'un système de surveillance et de rapports sur la quantité des gaz à effet de serre présents dans l'air au Canada. Le CCN croit fermement que dans ce genre de programme de vérification il est recommandé d'avoir recours à des normes et guides internationaux. En collaboration étroite avec l'ISO, Environnement Canada et Ressources naturelles Canada, il s'efforce de faire mieux connaître les solutions proposées par la normalisation.

La perception du public est l'un des facteurs à considérer dans la volonté d'incorporer la normalisation aux systèmes de réglementation. Certains craignent que les solutions de rechange proposées à la réglementation constituent un risque pour la santé et la sécurité du public, surtout après des incidents tels que la contamination en mai 2000 du système d'eau potable de Walkerton (Ontario).

Le fait de mieux faire connaître le Système national de normes (SNN) contribuerait à dissiper cette crainte. Les sceptiques pourraient même retourner leur veste. Lors de l'enquête publique menée à la suite de la tragédie de Walkerton, l'Ontario Medical Association (OMA) a recommandé que l'on fasse de l'accréditation des laboratoires un élément du contrôle de la qualité de l'eau, en précisant cependant que c'est à un nouvel organisme, ne faisant pas partie du système d'accréditation des laboratoires existant, que serait confiée cette tâche. De concert avec notre partenaire de l'accréditation, l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale (ACLAE), nous avons communiqué avec l'OMA pour discuter de nos programmes. Et dès la fin de l'année, cette dernière envisageait de devenir l'un de nos partenaires dans le cadre d'un programme d'accréditation des laboratoires médicaux.

L'enquête sur la tragédie de Walkerton s'est révélée l'occasion de mieux faire connaître la normalisation. Au cours de cette enquête, le CCN, l'ACLAE et le

Conseil canadien des laboratoires indépendants ont présenté un document sur le rôle de l'accréditation dans la vérification de la compétence des laboratoires. Le CCN répondait ainsi à la demande du Commissaire chargé de l'enquête qui souhaitait entendre ses commentaires sur la façon dont il envisageait l'avenir, sous l'angle de l'efficacité des systèmes d'accréditation basés sur les normes.

En février, un laboratoire accrédité d'Hamilton (Ontario) recevait la visite de la police dans le cadre d'une enquête menée sur une affaire de falsification. À la suite de cette enquête, le laboratoire décidait de demander le retrait de sa propre accréditation. Une autre situation qui a permis de mieux faire connaître le système, son rôle en matière d'accréditation et les critères d'accréditation du CCN.

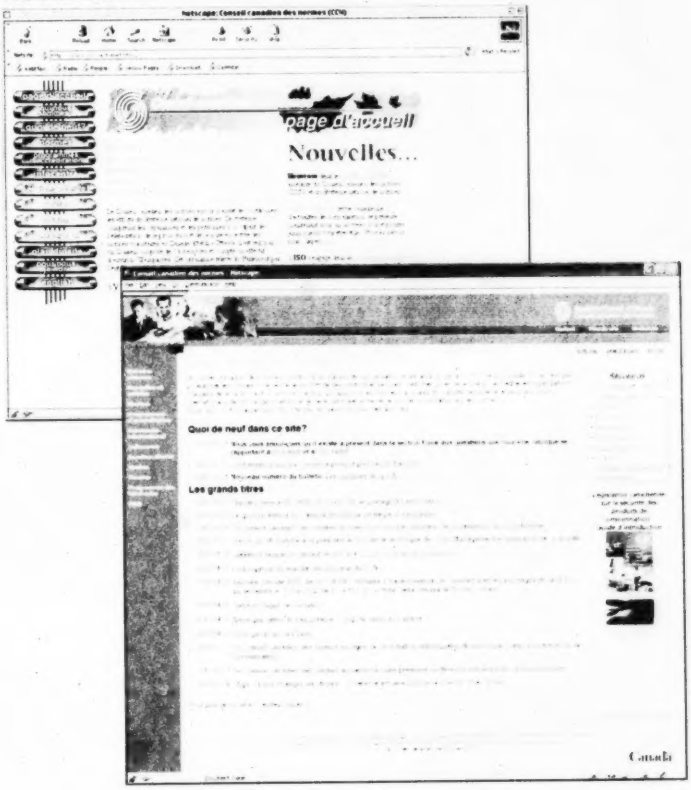
S'il est vrai que l'insertion de l'évaluation de la conformité dans les initiatives réglementaires, ou son utilisation en tant qu'alternative à la réglementation, peut alléger la charge financière des contribuables, l'établissement et le maintien de certains programmes pourraient être coûteux. Le CCN étudie l'impact financier de la croissance de ces programmes pour savoir s'il devra y consacrer plus de fonds.

Les partenariats du SNN ont eux aussi un rôle à jouer dans l'efficacité des initiatives d'évaluation de la conformité liées à l'industrie et de celles associées à l'auto-réglementation. Le CCN incite, par exemple, les associations industrielles à travailler à leurs programmes de sécurité alimentaire dans le cadre du Système. L'organisme s'est vu proposer de prêter son expertise aux travaux entrepris par le Comité international olympique pour établir un système d'accréditation des laboratoires se livrant à des tests antidopages sur les athlètes olympiques. On peut envisager l'élaboration de nouveaux programmes d'accréditation ou l'expansion de ceux existant dans d'autres domaines, à savoir l'analyse des risques – point critique pour leur maîtrise (HACCP), un système de sécurité alimentaire qui cherche et contrôle les éléments pour lesquels on envisage le plus la possibilité de problèmes graves.

Le site Web du CCN (www.ccn.ca) agrémenté de nouvelles rubriques

- Foire aux questions (FAQ)
- *Visite guidée dans le monde des normes,* présentation interactive du CCN et du Système national de normes
- Une nouvelle section sur le Programme des bénévoles
- Une nouvelle section sur les initiatives du CCN en matière de commerce et de politiques
- *La couleur des normes,* cahier d'activité présentant aux jeunes le monde des normes et de la normalisation

Ancienne interface



Nouvelle interface, dévoilée en janvier 2002

Indicateur de rendement :
Délai de mise en œuvre – Programme d'accréditation des laboratoires

Si des laboratoires font une demande d'accréditation auprès du CCN, c'est que ce genre de reconnaissance est indispensable à la réussite de leur entreprise. Pour qu'il soit capable d'offrir un service de qualité à la clientèle, il lui faut pouvoir répondre rapidement et efficacement à cette demande.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel (moyenne)	Résultat visé pour 2002-2003
• Délai de traitement d'une nouvelle demande d'accréditation	210 jours	**256 jours**	
• Délai de traitement d'un renouvellement d'accréditation	120 jours	**140 jours**	
• Délai de traitement d'une demande d'extension de la portée	180 jours	**123 jours**	
• Délai de traitement des plaintes déposées au sujet du programme :			Nouveaux indicateurs à établir
– accuser réception de la plainte dans les…	48 heures	**7 jours**	
– fermer le dossier de la plainte dans les...	60 jours	**7 jours**	
• Délai de traitement des plaintes déposées contre les clients du programme :			
– accuser réception de la plainte dans les...	48 heures	**37 jours**	
– fermer le dossier de la plainte dans les...	120 jours	**32 jours**	

Bien que le temps de réponse soit un élément important pour ce qui est de la qualité des services, c'est de facteurs indépendants de notre volonté que dépendait le délai exigé pour certaines procédures. C'est pourquoi, ce genre d'objectifs n'est pas nécessairement un indicateur acceptable de la qualité de nos services. Nous avons l'intention d'en établir d'autres, plus fiables, pour la nouvelle année.

du vocable « biologique » et sert de base aux programmes de certification qui permettront la vente sur les marchés étrangers des produits biologiques canadiens.

Le CCN gère un programme d'accréditation des organismes qui certifient les producteurs selon les exigences de cette norme, un programme qui a connu une activité intense en juin 2001, à l'annonce par le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire du Canada de la décision de son ministère d'aider à assumer le coût de l'accréditation. C'est en janvier 2002 qu'a été accordée la première accréditation dans le cadre de ce programme.

Il existe au Canada un certain nombre d'autres organisations gérant des programmes d'accréditation des organismes de certification de produits biologiques. Le CCN a invité ces dernières à intégrer dans le sien leurs programmes.

Le CCN gère en outre un programme d'accréditation des organismes qui enregistrent les systèmes d'aménagement forestier durable selon une Norme nationale du Canada. Il travaille en collaboration avec le ministère des Richesses naturelles de l'Ontario à la préparation d'un accord liant l'Initiative de vérification indépendante des pratiques forestières de ce ministère à son programme.

Une autre préoccupation du domaine de l'environnement : les émissions de gaz à effet de serre, dont on craint qu'elles ne soient en partie responsables du changement climatique. Le Canada aura probablement besoin, pour remplir ses engagements dans le domaine de l'environnement, d'un système de surveillance et de rapports sur la quantité des gaz à effet de serre présents dans l'air au Canada. Le CCN croit fermement que dans ce genre de programme de vérification il est recommandé d'avoir recours à des normes et guides internationaux. En collaboration étroite avec l'ISO, Environnement Canada et Ressources naturelles Canada, il s'efforce de faire mieux connaître les solutions proposées par la normalisation.

La perception du public est l'un des facteurs à considérer dans la volonté d'incorporer la normalisation aux systèmes de réglementation. Certains craignent que les solutions de rechange proposées à la réglementation constituent un risque pour la santé et la sécurité du public, surtout après des incidents tels que la contamination en mai 2000 du système d'eau potable de Walkerton (Ontario).

Le fait de mieux faire connaître le Système national de normes (SNN) contribuerait à dissiper cette crainte. Les sceptiques pourraient même retourner leur veste. Lors de l'enquête publique menée à la suite de la tragédie de Walkerton, l'Ontario Medical Association (OMA) a recommandé que l'on fasse de l'accréditation des laboratoires un élément du contrôle de la qualité de l'eau, en précisant cependant que c'est à un nouvel organisme, ne faisant pas partie du système d'accréditation des laboratoires existant, que serait confiée cette tâche. De concert avec notre partenaire de l'accréditation, l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale (ACLAE), nous avons communiqué avec l'OMA pour discuter de nos programmes. Et dès la fin de l'année, cette dernière envisageait de devenir l'un de nos partenaires dans le cadre d'un programme d'accréditation des laboratoires médicaux.

L'enquête sur la tragédie de Walkerton s'est révélée l'occasion de mieux faire connaître la normalisation. Au cours de cette enquête, le CCN, l'ACLAE et le

Conseil canadien des laboratoires indépendants ont présenté un document sur le rôle de l'accréditation dans la vérification de la compétence des laboratoires. Le CCN répondait ainsi à la demande du Commissaire chargé de l'enquête qui souhaitait entendre ses commentaires sur la façon dont il envisageait l'avenir, sous l'angle de l'efficacité des systèmes d'accréditation basés sur les normes.

En février, un laboratoire accrédité d'Hamilton (Ontario) recevait la visite de la police dans le cadre d'une enquête menée sur une affaire de falsification. À la suite de cette enquête, le laboratoire décidait de demander le retrait de sa propre accréditation. Une autre situation qui a permis de mieux faire connaître le système, son rôle en matière d'accréditation et les critères d'accréditation du CCN.

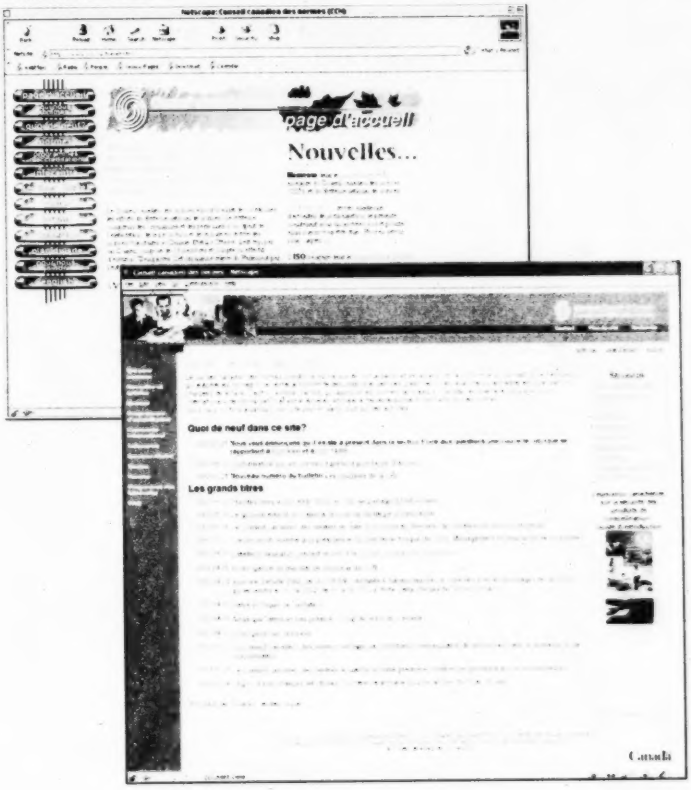
S'il est vrai que l'insertion de l'évaluation de la conformité dans les initiatives réglementaires, ou son utilisation en tant qu'alternative à la réglementation, peut alléger la charge financière des contribuables, l'établissement et le maintien de certains programmes pourraient être coûteux. Le CCN étudie l'impact financier de la croissance de ces programmes pour savoir s'il devra y consacrer plus de fonds.

Les partenariats du SNN ont eux aussi un rôle à jouer dans l'efficacité des initiatives d'évaluation de la conformité liées à l'industrie et de celles associées à l'auto-réglementation. Le CCN incite, par exemple, les associations industrielles à travailler à leurs programmes de sécurité alimentaire dans le cadre du Système. L'organisme s'est vu proposer de prêter son expertise aux travaux entrepris par le Comité international olympique pour établir un système d'accréditation des laboratoires se livrant à des tests antidopages sur les athlètes olympiques. On peut envisager l'élaboration de nouveaux programmes d'accréditation ou l'expansion de ceux existant dans d'autres domaines, à savoir l'analyse des risques – point critique pour leur maîtrise (HACCP), un système de sécurité alimentaire qui cherche et contrôle les éléments pour lesquels on envisage le plus la possibilité de problèmes graves.

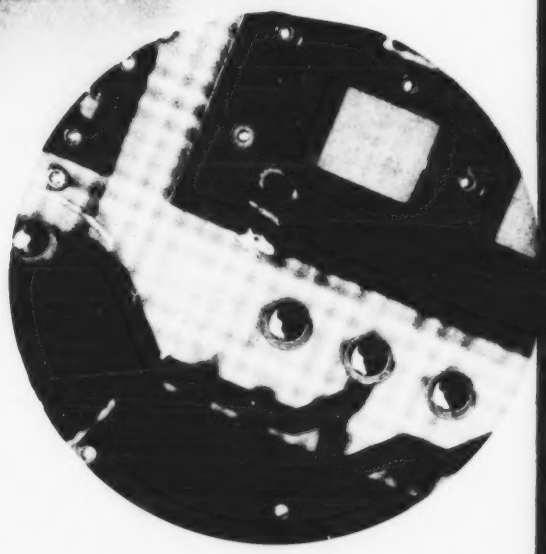
Le site Web du CCN (www.ccn.ca) agrémenté de nouvelles rubriques

- Foire aux questions (FAQ)
- *Visite guidée dans le monde des normes,* présentation interactive du CCN et du Système national de normes
- Une nouvelle section sur le Programme des bénévoles
- Une nouvelle section sur les initiatives du CCN en matière de commerce et de politiques
- *La couleur des normes,* cahier d'activité présentant aux jeunes le monde des normes et de la normalisation

Ancienne interface



Nouvelle interface, dévoilée en janvier 2002



Politiques et information

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Créer et maintenir un cadre de travail pour l'élaboration des positions nationales
- Développer et maintenir la capacité de rédaction, d'analyse et de diffusion de la politique afférente aux normes
- Promouvoir l'utilisation du Système national de normes (SNN)
- Travailler en faveur d'un système global d'accréditation
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Déterminer et communiquer aux intervenants les objectifs et stratégies sous-jacents aux Accords de reconnaissance mutuelle (ARM) sur le commerce
- Appuyer l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)
- Susciter une participation sectorielle stratégique

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Maintenir le Point d'information, le service *Export Alerte!*, le Service d'information et de recherche et le Centre de documentation technique
- Établir des relations plus solides avec partenaires et clients
- Assurer la diffusion par voie électronique de produits et services d'information plus pertinents et plus « ciblés »

Il est devenu évident ces dernières années que le Conseil canadien des normes (CCN) ne doit pas se contenter de fournir une information élémentaire, par exemple se limiter à expliquer à quelle norme s'applique un produit. Il doit incontestablement développer à présent des outils lui permettant de réunir, analyser et diffuser l'information liée aux normes dans un contexte à la fois stratégique et politique.

C'est en grande partie ce que cherche à faire la section politique de notre Direction du commerce et des affaires intergouvernementales. Formée au cours de l'année financière précédente, cette section a pris sa vitesse de croisière au cours de l'AF 2001-2002, au cours de laquelle elle a élaboré un certain nombre de documents de politiques et des mécanismes d'établissement de priorités censés rendre plus efficaces les approches politiques et stratégiques de l'organisme. Elle a, par exemple, élaboré des documents sur les principes dont il faut tenir compte dans la négociation d'accords de reconnaissance, et préparé un cadre de travail pour l'accueil d'événements liés à la normalisation ainsi qu'une approche stratégique pour la participation aux accords internationaux d'évaluation de la conformité. Elle participe en outre souvent, au nom du CCN, à des forums internationaux tels que l'IAF.

Le CCN continue à occuper la première place au Canada dans le domaine de l'information liée aux normes. Au cours de l'AF 2001-2002, son Service d'information et de recherche s'est en effet occupé de plus de 5 400 demandes de renseignements provenant de l'industrie, des gouvernements et du grand public, dont environ 87 pour cent ont été présentées par des compagnies

Indicateur de rendement : Collections de normes en format électronique

Les versions électroniques des normes (sur CD-ROM et en ligne) sont plus accessibles plus rapidement. Nous sommes déterminés à fournir sous format électronique la totalité de notre collection de normes canadiennes, étrangères et internationales.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Pourcentage de la collection fournie sous format électronique	100 %	**90 %**	100 %

Dix-huit des vingt collections de normes sont à présent accessibles en format électronique, et les deux autres ne sauraient tarder.

canadiennes, les deux tiers environ venant de PME.

Le rôle de ce service n'est pas uniquement de répondre aux demandes des gens, mais de réaliser des recherches approfondies et à long terme sur des questions liées aux normes. Parmi la clientèle qui s'est adressée à notre service cette année, citons le ministère du Solliciteur général et Industrie Canada.

Notre Centre de documentation technique abrite la collection la plus complète au Canada de normes canadiennes, étrangères et internationales, ainsi que divers autres documents liés aux normes et à la réglementation. Le Centre est en train de mettre à niveau ses logiciels, afin de faciliter l'accès aux quelque 450 000 documents qui constituent sa collection. La tenue d'une bibliothèque de cette importance exige un investissement. Heureusement, le CCN étant l'organisme membre canadien de l'ISO, la moitié de ses homologues étrangers ont accepté de lui céder sans frais leur collection.

L'ALENA et l'OMC exigent tous deux de leurs signataires qu'ils gèrent des Points d'information, c'est-à-dire un échange d'information sur les changements proposés par les gouvernements à leurs lois et règlements. Le CCN gère pour sa part, au nom du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le Point d'information du Canada.

Export Alerte!, l'un des services offerts par le Point d'information, est le seul système d'avis électroniques de son espèce dans le monde. Il a été cette année revu et corrigé à la demande de ses abonnés. Il présente donc actuellement ses avis en format HTML et offre une option par pays permettant de connaître les propositions réglementaires et d'avoir un meilleur accès au texte intégral des modifications proposées aux lois et règlements.

Ce service, destiné avant tout aux exportateurs canadiens, est devenu cette année un produit d'exportation en soi. On en a lancé en octobre la version américaine, qui fonctionne avec le matériel informatique et les logiciels du CCN. Notre organisme fait la promotion de ce service auprès des autres Points d'information. Pour aider les pays d'Amérique latine à remplir leurs obligations à l'égard de l'OMC, nous en avons élaboré une version espagnole, *¡Alerta al Exportador!*, déjà reprise par la Bolivie.

Nous mettons actuellement au point un certain nombre de produits d'information spécialisés qui aideront les entreprises et les industries à la recherche d'un certain type d'information sur les normes. En voici quelques-uns :

- *Législation canadienne sur la sécurité des produits de consommation : Guide d'introduction;*
- *RéguVision*, base de données des normes citées dans les lois et règlements fédéraux;
- *AlertoNorm!*, système d'avis électroniques sur le modèle d'*Export Alerte!*, qui avertit de la parution des nouvelles normes internationales et canadiennes et des modifications apportées aux normes existantes.

Tous ces produits devraient être accessibles au cours de la nouvelle année financière.

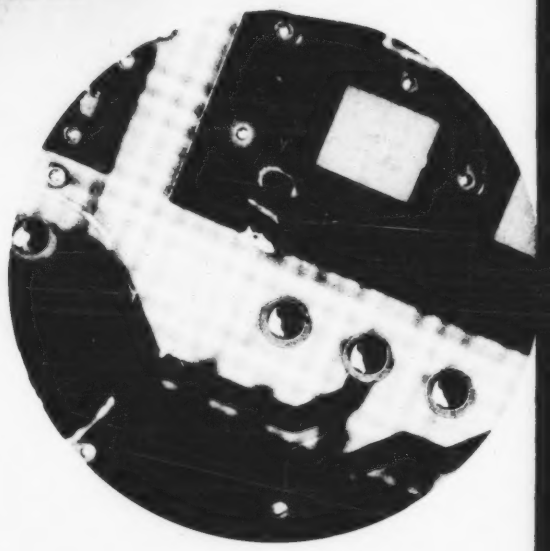
Le site Web du CCN constitue lui aussi une source d'information sur les normes. De plus en plus fréquenté, il compte une moyenne mensuelle de 200 000 visites de page.

Les sites qui remportent la faveur des internautes sont les « portails », qui permettent à ces derniers de filtrer la foule des renseignements donnés pour en dégager ce qui les intéresse. Le CCN est en train de construire dans son propre site un portail destiné au Système national de normes (SNN), qui permettra à ceux qui l'utiliseront de visiter le Système en ne passant que par l'information dont ils ont besoin, importante pour eux et correspondant à leur niveau de connaissances. À la fin de l'année, un consultant a procédé à l'étude des besoins des utilisateurs de l'interne et était prêt à passer à l'étude de ceux de l'externe. L'installation du portail Web devrait être terminée à la fin de l'année 2002.

En attendant de pouvoir disposer de ce portail, nous utilisons à présent une version repensée du site existant, dont l'aspect est plus professionnel et qui se révèle plus facile à utiliser. Nous avons, en outre, mis en œuvre un certain nombre de mesures techniques destinées à améliorer la performance de ce site.

Nous avons cette année inséré dans notre site Web de nouvelles sections sur les initiatives du CCN en matière de commerce et de politiques, le Programme des bénévoles et la Foire aux questions (FAQ).

Le CCN ne se contente pas de procurer aux intéressés de la normalisation une information spécifique ciblée, il s'efforce en outre de faire mieux connaître aux Canadiens la normalisation et l'existence des services qu'il fournit. Le public visé



Politiques et information

Objectifs

Propositions de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation :

- Créer et maintenir un cadre de travail pour l'élaboration des positions nationales
- Développer et maintenir la capacité de rédaction, d'analyse et de diffusion de la politique afférente aux normes
- Promouvoir l'utilisation du Système national de normes (SNN)
- Travailler en faveur d'un système global d'accréditation
- Faire des normes et de l'évaluation de conformité des sujets de politique publique
- Déterminer et communiquer aux intervenants les objectifs et stratégies sous-jacents aux Accords de reconnaissance mutuelle (ARM) sur le commerce
- Appuyer l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)
- Susciter une participation sectorielle stratégique

Objectifs du Plan d'entreprise :

- Maintenir le Point d'information, le service *Export Alerte!*, le Service d'information et de recherche et le Centre de documentation technique
- Établir des relations plus solides avec partenaires et clients
- Assurer la diffusion par voie électronique de produits et services d'information plus pertinents et plus « ciblés »

Il est devenu évident ces dernières années que le Conseil canadien des normes (CCN) ne doit pas se contenter de fournir une information élémentaire, par exemple se limiter à expliquer à quelle norme s'applique un produit. Il doit incontestablement développer à présent des outils lui permettant de réunir, analyser et diffuser l'information liée aux normes dans un contexte à la fois stratégique et politique.

C'est en grande partie ce que cherche à faire la section politique de notre Direction du commerce et des affaires intergouvernementales. Formée au cours de l'année financière précédente, cette section a pris sa vitesse de croisière au cours de l'AF 2001-2002, au cours de laquelle elle a élaboré un certain nombre de documents de politiques et des mécanismes d'établissement de priorités censés rendre plus efficaces les approches politiques et stratégiques de l'organisme. Elle a, par exemple, élaboré des documents sur les principes dont il faut tenir compte dans la négociation d'accords de reconnaissance, et préparé un cadre de travail pour l'accueil d'événements liés à la normalisation ainsi qu'une approche stratégique pour la participation aux accords internationaux d'évaluation de la conformité. Elle participe en outre souvent, au nom du CCN, à des forums internationaux tels que l'IAF.

Le CCN continue à occuper la première place au Canada dans le domaine de l'information liée aux normes. Au cours de l'AF 2001-2002, son Service d'information et de recherche s'est en effet occupé de plus de 5 400 demandes de renseignements provenant de l'industrie, des gouvernements et du grand public, dont environ 87 pour cent ont été présentées par des compagnies

Indicateur de rendement : Collections de normes en format électronique

Les versions électroniques des normes (sur CD-ROM et en ligne) sont plus accessibles plus rapidement. Nous sommes déterminés à fournir sous format électronique la totalité de notre collection de normes canadiennes, étrangères et internationales.

	Resultat visé pour 2001-2002	Resultat réel	Resultat visé pour 2002-2003
• Pourcentage de la collection fournie sous format électronique	100 %	**90 %**	100 %

Dix-huit des vingt collections de normes sont à présent accessibles en format électronique, et les deux autres ne sauraient tarder.

canadiennes, les deux tiers environ venant de PME.

Le rôle de ce service n'est pas uniquement de répondre aux demandes des gens, mais de réaliser des recherches approfondies et à long terme sur des questions liées aux normes. Parmi la clientèle qui s'est adressée à notre service cette année, citons le ministère du Solliciteur général et Industrie Canada.

Notre Centre de documentation technique abrite la collection la plus complète au Canada de normes canadiennes, étrangères et internationales, ainsi que divers autres documents liés aux normes et à la réglementation. Le Centre est en train de mettre à niveau ses logiciels, afin de faciliter l'accès aux quelque 450 000 documents qui constituent sa collection. La tenue d'une bibliothèque de cette importance exige un investissement. Heureusement, le CCN étant l'organisme membre canadien de l'ISO, la moitié de ses homologues étrangers ont accepté de lui céder sans frais leur collection.

L'ALENA et l'OMC exigent tous deux de leurs signataires qu'ils gèrent des Points d'information, c'est-à-dire un échange d'information sur les changements proposés par les gouvernements à leurs lois et règlements. Le CCN gère pour sa part, au nom du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le Point d'information du Canada.

Export Alerte!, l'un des services offerts par le Point d'information, est le seul système d'avis électroniques de son espèce dans le monde. Il a été cette année revu et corrigé à la demande de ses abonnés. Il présente donc actuellement ses avis en format HTML et offre une option par pays permettant de connaître les propositions réglementaires et d'avoir un meilleur accès au texte intégral des modifications proposées aux lois et règlements.

Ce service, destiné avant tout aux exportateurs canadiens, est devenu cette année un produit d'exportation en soi. On en a lancé en octobre la version américaine, qui fonctionne avec le matériel informatique et les logiciels du CCN. Notre organisme fait la promotion de ce service auprès des autres Points d'information. Pour aider les pays d'Amérique latine à remplir leurs obligations à l'égard de l'OMC, nous en avons élaboré une version espagnole, *¡Alerta al Exportador!*, déjà reprise par la Bolivie.

Nous mettons actuellement au point un certain nombre de produits d'information spécialisés qui aideront les entreprises et les industries à la recherche d'un certain type d'information sur les normes. En voici quelques-uns :

- *Législation canadienne sur la sécurité des produits de consommation : Guide d'introduction;*
- *Régul'ision*, base de données des normes citées dans les lois et règlements fédéraux;
- *AlertoNorm!*, système d'avis électroniques sur le modèle d'*Export Alerte!*, qui avertit de la parution des nouvelles normes internationales et canadiennes et des modifications apportées aux normes existantes.

Tous ces produits devraient être accessibles au cours de la nouvelle année financière.

Le site Web du CCN constitue lui aussi une source d'information sur les normes. De plus en plus fréquenté, il compte une moyenne mensuelle de 200 000 visites de page.

Les sites qui remportent la faveur des internautes sont les « portails », qui permettent à ces derniers de filtrer la foule des renseignements donnés pour en dégager ce qui les intéresse. Le CCN est en train de construire dans son propre site un portail destiné au Système national de normes (SNN), qui permettra à ceux qui l'utiliseront de visiter le Système en ne passant que par l'information dont ils ont besoin, importante pour eux et correspondant à leur niveau de connaissances. À la fin de l'année, un consultant a procédé à l'étude des besoins des utilisateurs de l'interne et était prêt à passer à l'étude de ceux de l'externe. L'installation du portail Web devrait être terminée à la fin de l'année 2002.

En attendant de pouvoir disposer de ce portail, nous utilisons à présent une version repensée du site existant, dont l'aspect est plus professionnel et qui se révèle plus facile à utiliser. Nous avons, en outre, mis en œuvre un certain nombre de mesures techniques destinées à améliorer la performance de ce site.

Nous avons cette année inséré dans notre site Web de nouvelles sections sur les initiatives du CCN en matière de commerce et de politiques, le Programme des bénévoles et la Foire aux questions (FAQ).

Le CCN ne se contente pas de procurer aux intéressés de la normalisation une information spécifique ciblée, il s'efforce en outre de faire mieux connaître aux Canadiens la normalisation et l'existence des services qu'il fournit. Le public visé

Indicateur de rendement : Accroissement du nombre d'abonnés d'*Export Alerte!*

Les avertissant des changements survenus dans les règlements qui touchent leurs produits, *Export Alerte!* offre aux exportateurs canadiens un service bien pratique. Nous faisons en sorte que les entreprises canadiennes susceptibles de bénéficier de ce service soient au courant de son existence et y souscrivent.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Augmentation du nombre des abonnés au cours de l'AF 2001-2002	5 %	**62 %**	8 %

Les améliorations apportées au service, alliées à plusieurs initiatives en matière de marketing, ont permis d'accroître le nombre d'abonnés d'*Export Alerte!*, et ce, nettement plus que prévu.

ici en priorité : les exportateurs, les PME (petites et moyennes entreprises) et les industries naissantes. Nous avons donc élaboré un certain nombre de produits promotionnels d'information à l'intention de ce dernier.

Les salons professionnels sont l'occasion de faire connaître le CCN et le SNN. Nous avons participé cette année :

- à l'Ontario Environmental Management and Compliance (management environnemental et conformité, Ontario) tenu en avril 2001, à Toronto;
- à la conférence annuelle de l'American Society for Quality, tenue en mai 2001, à Charlotte, en Caroline du Nord, États-Unis;
- à la National Conference of Standards Laboratories International, tenue en juillet 2001, à Washington, États-Unis;
- à la conférence annuelle et au salon professionnel des Manufacturiers et Exportateurs du Canada, tenus à Montréal en septembre 2001;
- aux foires-info d'Industrie Canada pour les PME, tenues en octobre 2001, à London (Ontario) et à Maniwaki (Québec), puis en novembre 2001, à Edmonton (Alberta);
- à Globe 2002, tenu en mars 2002, à Vancouver (Colombie-Britannique).

Un autre moyen de communiquer de l'information sur la normalisation : les revues professionnelles. Depuis 1998, le CCN fait paraître tous les deux mois dans la revue *Hazardous Materials Management* une colonne portant sur les normes. Au cours de l'année écoulée, on y a traité des travaux du comité technique de l'ISO sur le management environnemental, des nouvelles normes de la série ISO 14000, du rôle des normes dans la lutte contre le terrorisme et d'une nouvelle norme canadienne pour la classification des déchets ménagers dangereux.

Nouveaux produits d'information

Publiés en 2001-2002

- *Les coulisses de la CAI*, périodique électronique sur les travaux de la Direction du commerce et des affaires intergouvernementales, qui sera publié trois fois par année
- *La couleur des normes*, cahier d'activité présentant aux jeunes le monde des normes et de la normalisation

En cours d'élaboration (pour parution en 2002-2003)

- *RéguVision*, base de données des normes citées dans les règlements fédéraux
- *Législation canadienne sur la sécurité des produits de consommation : Guide d'introduction*
- *AlertoNorm!*, service d'avis électroniques avertissant de l'existence des nouvelles normes canadiennes et internationales et des modifications qui y sont apportées

Indicateur de rendement : Accroissement du nombre d'abonnés d'*Export Alerte!*

Les avertissant des changements survenus dans les règlements qui touchent leurs produits, *Export Alerte!* offre aux exportateurs canadiens un service bien pratique. Nous faisons en sorte que les entreprises canadiennes susceptibles de bénéficier de ce service soient au courant de son existence et y souscrivent.

	Résultat visé pour 2001-2002	Résultat réel	Résultat visé pour 2002-2003
• Augmentation du nombre des abonnés au cours de l'AF 2001-2002	5 %	**62 %**	8 %

Les améliorations apportées au service, alliées à plusieurs initiatives en matière de marketing, ont permis d'accroître le nombre d'abonnés d'*Export Alerte!*, et ce, nettement plus que prévu.

ici en priorité : les exportateurs, les PME (petites et moyennes entreprises) et les industries naissantes. Nous avons donc élaboré un certain nombre de produits promotionnels d'information à l'intention de ce dernier.

Les salons professionnels sont l'occasion de faire connaître le CCN et le SNN. Nous avons participé cette année :

- à l'Ontario Environmental Management and Compliance (management environnemental et conformité, Ontario) tenu en avril 2001, à Toronto;
- à la conférence annuelle de l'American Society for Quality, tenue en mai 2001, à Charlotte, en Caroline du Nord, États-Unis;
- à la National Conference of Standards Laboratories International, tenue en juillet 2001, à Washington, États-Unis;
- à la conférence annuelle et au salon professionnel des Manufacturiers et Exportateurs du Canada, tenus à Montréal en septembre 2001;
- aux foires-info d'Industrie Canada pour les PME, tenues en octobre 2001, à London (Ontario) et à Maniwaki (Québec), puis en novembre 2001, à Edmonton (Alberta);
- à Globe 2002, tenu en mars 2002, à Vancouver (Colombie-Britannique).

Un autre moyen de communiquer de l'information sur la normalisation : les revues professionnelles. Depuis 1998, le CCN fait paraître tous les deux mois dans la revue *Hazardous Materials Management* une colonne portant sur les normes. Au cours de l'année écoulée, on y a traité des travaux du comité technique de l'ISO sur le management environnemental, des nouvelles normes de la série ISO 14000, du rôle des normes dans la lutte contre le terrorisme et d'une nouvelle norme canadienne pour la classification des déchets ménagers dangereux.

Nouveaux produits d'information

Publiés en 2001-2002

- *Les coulisses de la CAI*, périodique électronique sur les travaux de la Direction du commerce et des affaires intergouvernementales, qui sera publié trois fois par année
- *La couleur des normes*, cahier d'activité présentant aux jeunes le monde des normes et de la normalisation

En cours d'élaboration (pour parution en 2002-2003)

- *RéguVision*, base de données des normes citées dans les règlements fédéraux
- *Législation canadienne sur la sécurité des produits de consommation : Guide d'introduction*
- *AlertoNorm!*, service d'avis électroniques avertissant de l'existence des nouvelles normes canadiennes et internationales et des modifications qui y sont apportées

Rapport de gestion

Fonctionnement

Dans le cadre du commerce et de la compétitivité internationaux, les normes sont devenues indispensables. Elles aident les sociétés à avoir recours à de nouvelles technologies, à se donner un avantage concurrentiel et à se faire des chefs de file sur le marché. Elles sont également utiles aux Canadiens dans leur prise en compte des priorités environnementales et sociales.

Le Conseil canadien des normes (CCN) et le Système national de normes (SNN) doivent continuer à réagir aux influences extérieures susceptibles d'être génératrices de nouvelles opportunités et de nouveaux enjeux au chapitre de leurs programmes et services. Le principe de recouvrement des coûts qui régit les programmes d'évaluation de la conformité fait que le CCN doit répondre aux exigences des marchés au sein desquels évolue sa clientèle. Dans la gestion, on doit se montrer réalistes pour ce qui est des programmes et services que l'organisme doit offrir, et ce, en s'appuyant sur les besoins et les attentes des clients acquis et potentiels.

(Voir *Points importants*, page 30)

Finances

Le total des recettes autres que le crédit parlementaire, qui s'élève à 5,4 millions $, est supérieur de 23 % à celui de 4,4 millions $ enregistré pour l'AF 2000-2001. Toutes les catégories de recettes se sont considérablement accrues, si ce n'est que l'on constate une légère baisse des activités du **Point d'information OMC/ALENA.** La hausse constatée dans **Autres** est attribuable aux recettes tirées des frais d'inscription de la Conférence du SNN ainsi que du parrainage et de la commandite de cet événement, tenu en mars 2002, et des activités d'hébergement de forums Web. Il faut noter, en particulier, la hausse dans le domaine de l'**Évaluation de la conformité – Droits d'accréditation.**

Les **Redevances provenant de la vente des normes,** qui se montent à 656 000 $, ont subi une hausse de 18 % par rapport à celles, de 556 000 $, de l'année précédente. Les redevances versées par notre distributeur canadien exclusif, IHS Inc., ont légèrement baissé, en raison de la préférence des clients pour les normes en format électronique plutôt qu'en format papier. L'ISO et la CEI ont, d'autre part, lancé ensemble des boutiques Web où les internautes peuvent, sans attendre, télécharger les normes électroniques de leur choix. On continue également à rendre de plus en plus accessibles en réseau au moyen d'accords de licence les normes et collections de normes. Grâce aux conditions régissant notre statut de membre de l'ISO et de la CEI et à cette situation, les redevances perçues de la part des deux organismes ont, en termes de pourcentage, considérablement augmenté au cours de l'année écoulée.

Les **Droits d'accréditation perçus dans le cadre des activités d'évaluation de la conformité** pour l'obtention de l'accréditation, comprises dans les programmes Certification, Systèmes de management de la qualité et environnemental, et Laboratoires d'essais et d'étalonnages (PALCAN), sont passés de 3,2 millions $ à 4 millions $, ce qui représente une augmentation de 27 %. Chacun des programmes a vu ses recettes s'accroître, ce qui a permis au CCN de continuer dans le sens du but visé ici, à savoir, tenter de réussir à mener ces activités en respectant le principe du

Points importants

Le tableau suivant présente certains des points importants pour le CCN et le SNN.

Point considéré	Possibilités	Enjeux
La réglementation et le Système national de normes (SNN)	• Réduisant la charge réglementaire, la normalisation peut jouer un rôle majeur. • Les gouvernements cherchent une alternative à la réglementation qui permette de sauvegarder la sécurité du public. Le SNN représente la solution idéale.	• Engager les gouvernements dans les travaux de normalisation • Mettre en œuvre de nouveaux programmes lorsqu'il y a un manque important de ressources pour appuyer ceux existant • Élaborer de nouveaux programmes dans les délais exigés • Mettre en chiffres l'économie réalisée en remplaçant la réglementation par la normalisation
La Stratégie canadienne de normalisation (SCN)	• Les intéressés du SNN étaient favorables à la SCN. C'est ainsi qu'on élabore actuellement une méthode nationale à appliquer après la mise en œuvre de la SCN.	• Reconnaître les ressources supplémentaires exigées pour appuyer sans relâche la méthode nationale et mettre tout en œuvre pour obtenir ces ressources
La participation à des forums régionaux et internationaux de normalisation	• Notre participation aux activités de ces forums a entraîné une réduction des obstacles commerciaux et permis de faire de la normalisation une priorité pour les exportateurs. • Le SNN du Canada est souvent cité en exemple. C'est pourquoi, on nous a demandé d'aider à élaborer des systèmes semblables dans d'autres pays.	• Dépenses en matière de ressources humaines et financières associées à l'établissement de relations et à la représentation du Canada • Faire comprendre à nos clients l'intérêt que présente cette participation
Les organismes accrédités réduisent le nombre d'accréditations nécessaires	• Nous faisons partie des organismes d'accréditation du monde offrant tous les services possibles aux laboratoires, aux organismes de certification et aux organismes registraires.	• Un grande nombre d'organismes d'accréditation concurrents, dont beaucoup opèrent sur la scène internationale • Nécessité de reconnaître les besoins et les attentes de nos clients et d'y répondre • Si les recettes tirées de l'accréditation diminuent, il faut augmenter les droits des clients qui le demeurent.
Initiatives en matière de politiques sociales	• Plus de 15 000 personnes œuvrent au sein du SNN à titre bénévole, un grand nombre d'entre elles appartenant à des comités qui élaborent des normes importantes susceptibles d'améliorer la qualité de vie des Canadiens. • Pour ses activités de normalisation, le Canada est un modèle, et c'est grâce aux travaux qu'il réalise sur la scène internationale qu'il aide les pays en développement à intégrer les normes dans leurs politiques sociales.	• Soutien financier insuffisant pour la réalisation de projets liés aux politiques sociales • Engager les organismes dispensateurs dans la réalisation de programmes d'aide aux pays en développement, et obtenir d'eux qu'ils s'engagent à contribuer financièrement à la réalisation de ces programmes.

recouvrement intégral des coûts. Cette croissance est en grande partie due à l'élargissement de la clientèle de base ainsi qu'à une activité accrue de la clientèle en général. Un nouveau barème des droits du programme PALCAN a été mis en œuvre le 1er avril 2001, une telle révision visant à mieux équilibrer recettes et dépenses.

Le **Crédit parlementaire**, de 6,5 millions $, est supérieur de 1,6 million $ à celui de l'année précédente, et ce, à la suite de l'approbation d'un supplément qui viendra s'ajouter à titre permanent au crédit de base du CCN. Cet acquis est le résultat de l'examen de l'intégrité des programmes du CCN qui avait pour but de vérifier si la société disposait des ressources nécessaires pour remplir son mandat. Ces fonds supplémentaires ont été utilisés pour doter l'organisme de ressources humaines, poursuivre les travaux de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation (SCN) et investir dans le domaine de l'infrastructure nécessaire. Grâce à l'octroi de ce crédit parlementaire, le CCN a pu assumer 55 % de ses frais d'exploitation et de ses dépenses en capital, alors qu'au cours de l'AF 2000-2001 il n'avait pu en assumer que 51 %.

Les **Dépenses totales** de l'AF 2001-2002 sont passées des 9,5 millions $ de l'AF 2000-2001 à 11,8 millions $, ce qui représente une augmentation de 23 %. Pour ce qui est des programmes, on note une augmentation des dépenses dans tous les domaines importants, augmentation due à la mise en œuvre de la SCN et à

l'accroissement des activités des programmes d'Évaluation de la conformité. Cette augmentation des dépenses a été possible en raison de l'augmentation des recettes et du Crédit parlementaire.

Les salaires et avantages sociaux ont augmenté. En effet, les postes demeurés vacants une bonne partie de l'année précédente ont été dotés en personnel, et l'on en a également créé de nouveaux. Les déplacements, bien qu'ayant été plus nombreux qu'au cours de l'année précédente, se situaient bien au-dessous des prévisions budgétaires, et ce, en raison des événements dramatiques du 11 septembre 2001. On constate que jusqu'à septembre, certains postes vacants n'avaient pas été occupés à temps plein, ce qui explique le fait que les activités n'aient pas été aussi importantes que prévu. Au chapitre des services professionnels et spéciaux, les dépenses ont nettement dépassé les prévisions budgétaires, là encore en raison d'une dotation en personnel qui s'est faite tardivement. Il a donc fallu faire appel à des sous-traitants pour remplir les fonctions qui autrement auraient été confiées à des employés de l'interne. Comme le CCN occupait ses nouveaux locaux depuis un an, les dépenses de la rubrique locaux ont diminué. L'organisme dépense par année 230 000 $ de moins que lorsqu'il occupait ses anciens locaux. L'augmentation importante observée à la rubrique **Réunions** est attribuable à la tenue de la Conférence du SNN, l'un des éléments clés de la SCN. À la rubrique **Fournitures**, les dépenses sont supérieures aux prévisions budgétaires. Cela s'explique par l'acquisition d'équipement à l'intention des nouveaux employés, la mise à niveau du logiciel de productivité du CCN et l'acquisition de logiciels de formulaires électroniques.

Le total des recettes et du financement est supérieur de 402 000 $ aux dépenses, alors que l'année précédente l'organisme accusait un déficit de 11 000 $. Cet excédent a permis au CCN d'acquérir des immobilisations tout en étant capable de retrouver un fonds de roulement normal, c'est-à-dire l'équivalent du montant nécessaire pour faire fonctionner l'organisme durant deux mois.

Finances – Aperçu pour la période allant de 1997 à 2003

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003 (budget)
Recettes						
Droits d'accréditation	2 031 315 $	2 337 497 $	2 751 778 $	3 164 349 $	4 025 468 $	3 832 300 $
Recettes tirées de la vente des normes[1]	1 808 928	533 060	530 107	556 012	656 034	555 000
Point d'information OMC/ALENA	274 692	296 864	304 027	309 050	299 824	251 800
Financement du Programme des initiatives en matière de normes	866 391	635 902	1 234 714	–	–	–
Crédit parlementaire	4 957 547	4 938 161	5 132 924	4 925 095	6 523 024	6 694 500
Autres	262 279	276 392	534 623	554 590	650 164	898 600
	10 201 152 $	**9 017 876 $**	**10 488 173 $**	**9 509 096 $**	12 154 514 $	**12 232 200 $**
Dépenses						
Évaluation de la conformité	2 045 266	1 972 299	2 589 880	2 497 893	2 833 835	2 968 800
Vente des normes[1]	1 291 025	50 715	–	–	–	–
Services d'information	409 812	390 926	419 732	375 411	389 762	476 950
Point d'information OMC/ALENA	274 691	296 866	304 027	309 050	299 824	251 800
Élaboration des normes	2 459 437	2 705 012	2 690 307	2 481 359	3 187 459	3 539 200
Commerce et affaires intergouvernementales	598 552	535 504	697 285	538 060	759 658	945 900
Gestion et administration	3 210 367	3 109 295	3 769 330	3 317 982	4 282 158	4 049 550
	10 289 150 $	**9 060 617 $**	**10 470 561 $**	**9 519 755 $**	11 752 696 $	**12 232 200 $**
Bénéfice net (perte nette)	**(87 998) $**	**(42 741) $**	**17 612 $**	**(10 659) $**	401 818 $	**– $**

[1] Le Service de vente des normes, autrefois assuré dans les locaux du CCN, a été confié au début de 1998-1999 à un sous-traitant. Les chiffres indiqués pour cette année-là et les années suivantes correspondent à des redevances nettes.

Points importants

Le tableau suivant présente certains des points importants pour le CCN et le SNN.

Point considéré	Possibilités	Enjeux
La réglementation et le Système national de normes (SNN)	• Réduisant la charge réglementaire, la normalisation peut jouer un rôle majeur. • Les gouvernements cherchent une alternative à la réglementation qui permette de sauvegarder la sécurité du public. Le SNN représente la solution idéale.	• Engager les gouvernements dans les travaux de normalisation • Mettre en œuvre de nouveaux programmes lorsqu'il y a un manque important de ressources pour appuyer ceux existant • Élaborer de nouveaux programmes dans les délais exigés • Mettre en chiffres l'économie réalisée en remplaçant la réglementation par la normalisation
La Stratégie canadienne de normalisation (SCN)	• Les intéressés du SNN étaient favorables à la SCN. C'est ainsi qu'on élabore actuellement une méthode nationale à appliquer après la mise en œuvre de la SCN.	• Reconnaître les ressources supplémentaires exigées pour appuyer sans relâche la méthode nationale et mettre tout en œuvre pour obtenir ces ressources
La participation à des forums régionaux et internationaux de normalisation	• Notre participation aux activités de ces forums a entraîné une réduction des obstacles commerciaux et permis de faire de la normalisation une priorité pour les exportateurs. • Le SNN du Canada est souvent cité en exemple. C'est pourquoi, on nous a demandé d'aider à élaborer des systèmes semblables dans d'autres pays.	• Dépenses en matière de ressources humaines et financières associées à l'établissement de relations et à la représentation du Canada • Faire comprendre à nos clients l'intérêt que présente cette participation
Les organismes accrédités réduisent le nombre d'accréditations nécessaires	• Nous faisons partie des organismes d'accréditation du monde offrant tous les services possibles aux laboratoires, aux organismes de certification et aux organismes registraires.	• Un grande nombre d'organismes d'accréditation concurrents, dont beaucoup opèrent sur la scène internationale • Nécessité de reconnaître les besoins et les attentes de nos clients et d'y répondre • Si les recettes tirées de l'accréditation diminuent, il faut augmenter les droits des clients qui le demeurent.
Initiatives en matière de politiques sociales	• Plus de 15 000 personnes œuvrent au sein du SNN à titre bénévole, un grand nombre d'entre elles appartenant à des comités qui élaborent des normes importantes susceptibles d'améliorer la qualité de vie des Canadiens. • Pour ses activités de normalisation, le Canada est un modèle, et c'est grâce aux travaux qu'il réalise sur la scène internationale qu'il aide les pays en développement à intégrer les normes dans leurs politiques sociales.	• Soutien financier insuffisant pour la réalisation de projets liés aux politiques sociales • Engager les organismes dispensateurs dans la réalisation de programmes d'aide aux pays en développement, et obtenir d'eux qu'ils s'engagent à contribuer financièrement à la réalisation de ces programmes.

recouvrement intégral des coûts. Cette croissance est en grande partie due à l'élargissement de la clientèle de base ainsi qu'à une activité accrue de la clientèle en général. Un nouveau barème des droits du programme PALCAN a été mis en œuvre le 1er avril 2001, une telle révision visant à mieux équilibrer recettes et dépenses.

Le **Crédit parlementaire**, de 6,5 millions $, est supérieur de 1,6 million $ à celui de l'année précédente, et ce, à la suite de l'approbation d'un supplément qui viendra s'ajouter à titre permanent au crédit de base du CCN. Cet acquis est le résultat de l'examen de l'intégrité des programmes du CCN qui avait pour but de vérifier si la société disposait des ressources nécessaires pour remplir son mandat. Ces fonds supplémentaires ont été utilisés pour doter l'organisme de ressources humaines, poursuivre les travaux de mise en œuvre de la Stratégie canadienne de normalisation (SCN) et investir dans le domaine de l'infrastructure nécessaire. Grâce à l'octroi de ce crédit parlementaire, le CCN a pu assumer 55 % de ses frais d'exploitation et de ses dépenses en capital, alors qu'au cours de l'AF 2000-2001 il n'avait pu en assumer que 51 %.

Les **Dépenses totales** de l'AF 2001-2002 sont passées des 9,5 millions $ de l'AF 2000-2001 à 11,8 millions $, ce qui représente une augmentation de 23 %. Pour ce qui est des programmes, on note une augmentation des dépenses dans tous les domaines importants, augmentation due à la mise en œuvre de la SCN et à

l'accroissement des activités des programmes d'Évaluation de la conformité. Cette augmentation des dépenses a été possible en raison de l'augmentation des recettes et du Crédit parlementaire.

Les salaires et avantages sociaux ont augmenté. En effet, les postes demeurés vacants une bonne partie de l'année précédente ont été dotés en personnel, et l'on en a également créé de nouveaux. Les déplacements, bien qu'ayant été plus nombreux qu'au cours de l'année précédente, se situaient bien au-dessous des prévisions budgétaires, et ce, en raison des événements dramatiques du 11 septembre 2001. On constate que jusqu'à septembre, certains postes vacants n'avaient pas été occupés à temps plein, ce qui explique le fait que les activités n'aient pas été aussi importantes que prévu. Au chapitre des services professionnels et spéciaux, les dépenses ont nettement dépassé les prévisions budgétaires, là encore en raison d'une dotation en personnel qui s'est faite tardivement. Il a donc fallu faire appel à des sous-traitants pour remplir les fonctions qui autrement auraient été confiées à des employés de l'interne. Comme le CCN occupait ses nouveaux locaux depuis un an, les dépenses de la rubrique locaux ont diminué. L'organisme dépense par année 230 000 $ de moins que lorsqu'il occupait ses anciens locaux. L'augmentation importante observée à la rubrique **Réunions** est attribuable à la tenue de la Conférence du SNN, l'un des éléments clés de la SCN. À la rubrique **Fournitures**, les dépenses sont supérieures aux prévisions budgétaires. Cela s'explique par l'acquisition d'équipement à l'intention des nouveaux employés, la mise à niveau du logiciel de productivité du CCN et l'acquisition de logiciels de formulaires électroniques.

Le total des recettes et du financement est supérieur de 402 000 $ aux dépenses, alors que l'année précédente l'organisme accusait un déficit de 11 000 $. Cet excédent a permis au CCN d'acquérir des immobilisations tout en étant capable de retrouver un fonds de roulement normal, c'est-à-dire l'équivalent du montant nécessaire pour faire fonctionner l'organisme durant deux mois.

Finances – Aperçu pour la période allant de 1997 à 2003

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003 (budget)
Recettes						
Droits d'accréditation	2 031 315 $	2 337 497 $	2 751 778 $	3 164 349 $	4 075 489 $	3 832 300 $
Recettes tirées de la vente des normes[1]	1 808 928	533 060	530 107	556 012	686 034	555 000
Point d'information OMC/ALENA	274 692	296 864	304 027	309 050	299 824	251 800
Financement du Programme des initiatives en matière de normes	866 391	635 902	1 234 714	–	–	–
Crédit parlementaire	4 957 547	4 938 161	5 132 924	4 925 095	6 523 034	6 694 500
Autres	262 279	276 392	534 623	554 590	650 934	898 600
	10 201 152 $	**9 017 876 $**	**10 488 173 $**	**9 509 096 $**	12 154 514 $	**12 232 200 $**
Dépenses						
Évaluation de la conformité	2 045 266	1 972 299	2 589 880	2 497 893	2 833 635	2 968 800
Vente des normes[1]	1 291 025	50 715	–	–	–	–
Services d'information	409 812	390 926	419 732	375 411	390 762	476 950
Point d'information OMC/ALENA	274 691	296 866	304 027	309 050	299 824	251 800
Élaboration des normes	2 459 437	2 705 012	2 690 307	2 481 359	4 187 459	3 539 200
Commerce et affaires intergouvernementales	598 552	535 504	697 285	538 060	759 658	945 900
Gestion et administration	3 210 367	3 109 295	3 769 330	3 317 982	4 282 158	4 049 550
	10 289 150 $	**9 060 617 $**	**10 470 561 $**	**9 519 755 $**	11 752 696 $	**12 232 200 $**
Bénéfice net (perte nette)	**(87 998) $**	**(42 741) $**	**17 612 $**	**(10 659) $**	401 818 $	**– $**

[1] Le Service de vente des normes, autrefois assuré dans les locaux du CCN, a été confié au début de 1998-1999 à un sous-traitant. Les chiffres indiqués pour cette année-là et les années suivantes correspondent à des redevances nettes.

Les états financiers

Rapport sur la responsabilité

Allan Rock, c.p., député
Ministre de l'Industrie

Monsieur le Ministre,

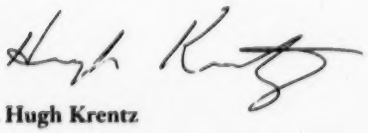
Les états financiers en annexe et tous les renseignements que contient le Rapport annuel relèvent de la responsabilité du Conseil et de ses cadres. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada qui conviennent aux activités du Conseil. L'information financière présentée dans le Rapport annuel est en conformité avec les états financiers. Les renseignements non financiers figurant dans le Rapport annuel ont été choisis en fonction de leur pertinence par rapport aux objectifs du Conseil.

Le Conseil a un système de méthodes et procédés de contrôle financier et de gestion permettant de donner l'assurance raisonnable que les opérations du Conseil sont dûment autorisées, que les biens sont protégés et que les registres financiers sont tenus de façon appropriée dans le but de produire des états financiers fiables. Ces méthodes et procédés de contrôle permettent aussi de donner l'assurance raisonnable que les opérations sont effectuées conformément aux objectifs du Conseil et dans les limites de son mandat tel qu'il est formulé dans la *Loi sur le Conseil canadien des normes.*

Le vérificateur général du Canada effectue une fois l'an un examen objectif et autonome des registres financiers afin d'établir si les états financiers présentent fidèlement les résultats de l'exploitation et la situation financière du Conseil conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le Conseil, par le truchement de son Comité de vérification, est chargé d'examiner les méthodes utilisées par la direction à l'égard des finances et des rapports afin de s'assurer que la direction s'acquitte de façon appropriée de ses responsabilités. Le Comité de vérification, composé uniquement de membres du Conseil, rencontre la direction et les représentants du vérificateur général pour examiner les états financiers annuels et fait rapport au Conseil.

Le président,



Hugh Krentz

Le 17 mai 2002

Rapport du vérificateur

Au ministre de l'Industrie

J'ai vérifié le bilan du Conseil canadien des normes au 31 mars 2002 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Conseil. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Conseil au 31 mars 2002 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à mon avis, les opérations du Conseil dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la partie X de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements, à la *Loi sur le Conseil canadien des normes* et aux règlements administratifs du Conseil.

Pour la vérificatrice générale du Canada

Richard Flageole, FCA
vérificateur général adjoint

Ottawa, Canada
le 17 mai 2002

BILAN

au 31 mars	2002	2001
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	**1 197 022 $**	1 231 494 $
Débiteurs :		
Ministères et organismes du gouvernement fédéral	**201 553**	273 919
Autres	**1 194 942**	1 216 245
Crédit parlementaire à recevoir	**1 356 221**	310 000
Charges payées d'avance	**831 762**	356 222
	4 781 500	3 387 880
Immobilisations (note 3)	**1 206 790**	1 123 926
	5 988 290 $	4 511 806 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	**1 417 546 $**	635 564 $
Sommes à payer aux employés	**65 282**	54 772
Cotisations d'accréditation reportées	**1 269 890**	1 070 580
	2 752 718	1 760 916
À long terme		
Produits reportés liés aux immobilisations (note 4)	**24 227**	124 856
Financement public reporté (note 5)	**825 293**	622 806
Produit reporté - Somme reçue pour les améliorations locatives (note 6)	**357 270**	376 264
	1 206 790	1 123 926
	3 959 508	2 884 842
AVOIR DU CANADA		
Avoir du Canada	**2 028 782**	1 626 964
	5 988 290 $	4 511 806 $

Engagements (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Approuvé par le Conseil :

Le président,

Le directeur général,

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'AVOIR DU CANADA

pour l'exercice terminé le 31 mars	2002	2001
Produits		
Cotisations d'accréditation pour l'évaluation de la conformité	**4 025 468 $**	3 164 349 $
Redevances provenant de la vente des normes (note 8)	**656 034**	556 012
Point d'information de l'OMC/ALENA	**299 824**	309 050
Autres	**436 464**	357 731
	5 417 790	4 387 142
Charges (note 9)		
Évaluation de la conformité	**2 833 835**	2 497 893
Services d'information	**389 762**	375 411
Point d'information de l'OMC/ALENA	**299 824**	309 050
Élaboration des normes	**3 187 459**	2 481 359
Commerce et affaires intergouvernementales	**759 658**	538 060
Gestion et services administratifs	**4 282 158**	3 317 982
	11 752 696	9 519 755
Perte nette avant le financement public	**(6 334 906)**	(5 132 613)
Financement public		
Crédit parlementaire pour les charges d'exploitation	**6 523 024**	4 925 095
Amortissement du financement public reporté	**213 700**	196 859
	6 736 724	5 121 954
Bénéfice net (perte nette)	**401 818**	(10 659)
Avoir du Canada au début de l'exercice	**1 626 964**	1 637 623
Avoir du Canada à la fin de l'exercice	**2 028 782 $**	1 626 964 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

pour l'exercice terminé le 31 mars	2002	2001
Activités d'exploitation		
Bénéfice net (perte nette)	**401 818 $**	(10 659) $
Régularisation pour des éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations	**340 898**	404 396
Amortissement des produits reportés liés aux immobilisations	**(100 629)**	(189 549)
Amortissement du financement public reporté	**(213 700)**	(196 859)
Amortissement de la somme reçue pour les améliorations locatives	**(26 569)**	(17 988)
	401 818	(10 659)
Variations du passif et de l'actif à court terme autres que l'encaisse	**(436 290)**	522 480
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(34 472)**	511 821
Activités d'investissement		
Achat d'immobilisations	**(423 762)**	(915 158)
Activités de financement		
Financement pour l'achat d'immobilisations		
Crédit parlementaire	**416 187**	520 905
Somme reçue pour les améliorations locatives	**7 575**	394 253
	423 762	915 158
(Diminution) augmentation de l'encaisse au cours de l'exercice	**(34 472)**	511 821
Encaisse au début de l'exercice	**1 231 494**	719 673
Encaisse à la fin de l'exercice	**1 197 022 $**	1 231 494 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes aux états financiers du 31 mars 2002

1. POUVOIRS, OBJECTIFS ET PROGRAMMES

Le Conseil canadien des normes a été constitué par le Parlement en 1970 en tant que société en vertu de la *Loi sur le Conseil canadien des normes* (révisée en 1996); il est responsable de la coordination des activités de normalisation volontaire du Canada. Le Conseil est une société d'État nommée à la partie I de l'annexe III de la *Loi sur la gestion des finances publiques.*

Le Conseil a pour mission d'encourager la normalisation volontaire au Canada, lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative, en vue de faire progresser l'économie nationale, de contribuer au développement durable, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de faciliter le commerce intérieur et extérieur, et de développer la coopération internationale en matière de normalisation.

Dans la réalisation de sa mission, le Conseil :

- accrédite les organismes s'occupant de l'élaboration des normes et de l'évaluation de la conformité;
- représente les intérêts régionaux et internationaux du Canada en siégeant à l'Organisation internationale de normalisation (ISO), à la Commission électrotechnique internationale (CEI), au Congrès de normalisation des pays du Pacifique, à la Commission panaméricaine des normes techniques, à la Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais, à la Pacific Accreditation Cooperation, à l'Inter-American Accreditation Cooperation et à l'International Accreditation Forum;
- voit à la bonne participation du Canada aux travaux de normalisation internationale et coordonne cette participation;
- entérine les Normes nationales du Canada;
- conseille et aide le gouvernement du Canada en matière de normalisation dans le cadre de la négociation à l'échelle internationale d'accords sur le commerce et d'accords de reconnaissance mutuelle;
- travaille en collaboration avec les organismes de normalisation internationaux et étrangers à la mise sur pied d'ententes de normalisation destinées à faciliter le commerce;
- favorise et encourage la compréhension des avantages et de l'application des normes et de l'évaluation de la conformité;
- recueille et distribue l'information sur les activités normatives;
- gère, au nom du gouvernement fédéral, les points d'information canadiens de l'Accord de libre-échange nord-américain et de l'Organisation mondiale du commerce.

2. CONVENTIONS COMPTABLES IMPORTANTES

a) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant et l'amortissement est calculé selon une méthode linéaire fondée sur la durée de vie utile estimative des biens.

Mobilier	5 ans
Matériel	4 ans
Améliorations locatives	durée du bail

b) Produits

Les produits relatifs aux cotisations d'accréditation et aux redevances provenant de la vente des normes sont enregistrés au cours de l'exercice pendant lequel ils sont gagnés, selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Le recouvrement des charges engagées en vertu de l'entente relative au fonctionnement du Point d'information de l'Organisation mondiale du commerce et de l'Accord de libre-échange nord-américain (OMC/ALENA) est comptabilisé à titre de produit au moment où les charges sont engagées.

c) Crédits parlementaires

Le gouvernement du Canada accorde des crédits au Conseil. La portion du crédit parlementaire affectée à l'achat d'immobilisations amortissables est enregistrée à titre de financement public reporté et est amortie selon la même méthode et sur la même période que les immobilisations connexes. La portion du crédit à l'égard de l'exploitation est inscrite à l'état des résultats de l'exercice pour lequel il est approuvé.

d) Régime de retraite

Les employés cotisent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique du gouvernement du Canada. De son côté, le Conseil canadien des normes verse des cotisations correspondant à la contribution dite de l'employeur. Ce montant, actuellement un multiple de celui versé par l'employé, est susceptible de changer avec le temps et en fonction de l'état du régime. Les cotisations du Conseil représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite et sont imputées à l'exercice durant lequel les services sont rendus. Le Conseil n'est pas tenu de verser une cotisation au titre des insuffisances actuarielles du Compte de pension de retraite de la fonction publique.

3. IMMOBILISATIONS

	2002			2001
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Mobilier	264 550 $	84 004 $	180 546 $	188 051 $
Matériel	1 596 980	1 093 290	503 690	430 086
Améliorations locatives	584 138	61 584	522 554	505 789
	2 445 668 $	1 238 878 $	1 206 790 $	1 123 926 $

4. PRODUITS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS

Le Conseil s'est vu accorder par Industrie Canada des contrats pour gérer diverses initiatives en matière de normes. Certains de ces contrats ont nécessité l'acquisition d'immobilisations. Les montants reçus conformément à ces contrats ont été enregistrés comme produits reportés et sont constatés à titre de produits au fur et à mesure que les immobilisations connexes sont amorties.

Les variations dans les produits reportés liés aux immobilisations pour l'exercice sont les suivantes :

	2002	2001
Solde au début de l'exercice	124 856 $	314 405 $
Moins les montants amortis par constatation au titre de produits	100 629	189 549
Solde à la fin de l'exercice	24 227 $	124 856 $

5. FINANCEMENT PUBLIC REPORTÉ

Le financement public reporté représente la tranche non amortie des crédits parlementaires affectés à l'achat d'immobilisations amortissables.

Les changements apportés au solde de ce poste sont comme suit :

	2002	2001
Solde au début de l'exercice	622 806 $	298 760 $
Plus les crédits affectés à l'achat d'immobilisations amortissables	416 187	520 905
Moins l'amortissement	213 700	196 859
Solde à la fin de l'exercice	825 293 $	622 806 $

6. PRODUIT REPORTÉ – SOMMES REÇUES POUR AMÉLIORATIONS LOCATIVES

Le Conseil a obtenu du locateur des fonds pour défrayer le coût des améliorations locatives apportées aux locaux. Ces fonds, enregistrés comme produit reporté, sont amortis et constatés à titre de produit sur toute la durée du bail.

Les changements apportés au solde de ce poste sont comme suit :

	2002	2001
Solde au début de l'exercice	376 264 $	—
Plus les sommes reçues du locateur	7 575	394 253 $
Moins l'amortissement	26 569	17 989
Solde à la fin de l'exercice	357 270 $	376 264 $

7. INSTRUMENTS FINANCIERS

Les débiteurs et les créditeurs surviennent dans le cours normal des affaires. Ils sont tous dus sur demande et ne portent pas intérêt. Leur valeur comptable est sensiblement équivalente à leur juste valeur à cause de leur courte échéance. Il n'y a aucune concentration de débiteurs auprès d'un client en particulier et donc aucun risque appréciable de crédit.

8. REDEVANCES PROVENANT DE LA VENTE DES NORMES

Le 1er avril 1998, le Conseil a cédé l'exploitation du Service de vente des normes à un agent indépendant, au moyen d'un contrat renouvelable de cinq ans. L'entente prévoit que soient versées au Conseil des redevances permettant le partage des recettes de vente nettes, dont un paiement annuel minimum garanti.

9. CHARGES

	2002	2001
Traitements et indemnités	5 273 478 $	4 176 542 $
Déplacements	1 717 487	1 334 433
Services professionnels et spéciaux	1 487 746	924 817
Cotisations versées à des organismes internationaux	951 427	955 487
Locaux	600 863	658 737
Réunions	349 516	72 121
Amortissement des immobilisations	340 898	404 396
Publications et impression	268 980	332 700
Fournitures de bureau	255 999	151 609
Télécommunications et frais postaux	122 441	143 673
Relations publiques	111 371	89 480
Location de matériel de bureau	71 036	57 170
Autres	201 454	218 590
	11 752 696 $	9 519 755 $

Au cours de l'exercice écoulé, la cotisation exigée du Conseil dans le cadre du Régime de pensions de retraite de la fonction publique (RPRFP) était fixée à 2,14 fois celle de l'employé (2001 - 2,14). La contribution de l'employeur pour l'exercice s'est élevée à 514 196 $ (2001 - 359 629 $).

10. ENGAGEMENTS

Le Conseil a signé un bail de quinze ans pour la location de locaux qu'il occupe depuis juillet 2000. Le loyer annuel minimum prévu en vertu du bail, à l'exclusion des frais d'exploitation et de l'impôt foncier, est comme suit :

À compter de :	juillet 2002	309 723 $
	juillet 2005	328 769 $
	juin 2008	331 799 $
	juillet 2010	350 845 $

11. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Conseil est apparenté, à titre de composante du périmètre comptable du gouvernement du Canada, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État. Le Conseil conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités, aux même conditions que celles conclues avec des parties non apparentées.